

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
FACULDADE DE DIREITO**

**APLICAÇÃO DE DANOS MORAIS POR FALHAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS  
DO SETOR AÉREO PÓS-PANDEMIA**

**PEDRO ROCCO PASCALE**

**Rio de Janeiro**

**2020 / 2**

**PEDRO ROCCO PASCALE**

**APLICAÇÃO DE DANOS MORAIS POR FALHAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS  
DO SETOR AÉREO PÓS-PANDEMIA**

Monografia de final de curso, elaborada no âmbito da graduação em Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como pré-requisito para obtenção do grau de bacharel em Direito, sob a orientação do **Professor Igor Alves Pinto**.

**Rio de Janeiro**

**2020 / 2**

**PEDRO ROCCO PASCALE**

**APLICAÇÃO DE DANOS MORAIS POR FALHAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS  
DO SETOR AÉREO PÓS-PANDEMIA**

Monografia de final de curso, elaborada no âmbito da graduação em Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como pré-requisito para obtenção do grau de bacharel em Direito, sob a orientação do **Professor Igor Alves Pinto**.

Data da Aprovação: \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_.

Banca Examinadora:

---

Orientador

---

Membro da Banca

---

Membro da Banca

**Rio de Janeiro**

**2020 / 2**

## RESUMO

O presente estudo visa desvendar o panorama atual brasileiro no que tange às decisões de juízes e tribunais em relação às falhas de prestação de serviços cometidos por companhias aéreas contra clientes, como por exemplo extravio de bagagens, atrasos e cancelamentos de voos, entre outros problemas. Sempre foi muito comum o ajuizamento de ações pretendendo a reparação de dano moral, com o conseqüente reconhecimento da responsabilização civil das companhias aéreas pelos inconvenientes ocasionados ao consumidor, o que acarretava a condenação daquelas nos valores que fossem determinados em juízo. Entretanto, após a deflagração da pandemia tomar proporções mundiais, as companhias aéreas se viram obrigadas a cancelar seus voos, tanto domésticos quanto internacionais, sofrendo grandes prejuízos. Nesta toada, o setor aéreo recebeu socorro do Poder Executivo e Legislativo, com a Medida Provisória nº 925/2020, que posteriormente transformou-se na Lei nº 14.034/2020, bem como passou a receber auxílio também do Poder Judiciário, que atenua, ou por vezes até mesmo desconsidera a aplicação de danos morais em decisões pontuais. Este trabalho demonstrará, com base em jurisprudência de diversos tribunais pelo Brasil, especialmente do Rio de Janeiro e São Paulo, se isso de fato ocorreu, e a diferença das determinações judiciais na prática.

**Palavras-chave:** Setor aéreo, responsabilidade civil, relação de consumo, dano moral, pandemia, força maior.

## ABSTRACT

The present study aims to unveil the current Brazilian panorama regarding the decisions of first-degree judges and Appellate Courts in relation to the failure at provision of services committed by airlines against customers, such as lost luggage and flight delays or cancellations, among other problems. It has always been very common to file lawsuits seeking compensation for personal injury, with the consequent recognition of the civil liability of airlines for inconveniences caused to the consumer, to determine to the companies the payment of an award as a compensation for the damages experienced. However, after the outbreak of the pandemic took worldwide proportions, airlines were forced to cancel their flights, both domestic and international, suffering great losses. In this light, the airline industry received assistance from the Executive and Legislative Branches, through the Provisional Presidential Decree No 925/2020, which later became the Law No 14.034/2020, as well as started to receive assistance from the Judicial Branch, which can mitigate, or sometimes even dismiss the application of mental distress in specific decisions. This work will demonstrate, based on the Court precedents of several courts in Brazil, especially in Rio de Janeiro and São Paulo, if this actually happened, and the difference of judicial determinations in practice.

**Key-words:** Airline industry, civil liability, consumer transaction, mental distress, pandemic, force majeure.

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
ARE	Agravo em Recurso Extraordinário / Recurso Extraordinário com Agravo
AREsp	Agravo em Recurso Especial
CBA	Código Brasileiro de Aeronáutica
CC	Código Civil
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CPC	Código de Processo Civil
CRFB	Constituição da República Federativa do Brasil
DJE	Diário de Justiça Eletrônico
FNAC	Fundo Nacional de Aviação Civil
IATA	Associação Internacional de Transportes Aéreos
IDEC	Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor
INPC	Índice Nacional de Preços ao Consumidor
IUAI	União Internacional de Seguradoras Aeroespaciais
JEC	Juizado Especial Cível
LINDB	Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro
MP	Ministério Público
MPV	Medida Provisória
OMS	Organização Mundial de Saúde
PGR	Procuradoria Geral da República
RE	Recurso Extraordinário
REsp	Recurso Especial
S/A / S.A.	Sociedade Anônima
STJ	Superior Tribunal de Justiça
STF	Supremo Tribunal Federal
TJRJ	Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
TJRO	Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia
TJSP	Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	8
1. ENTENDENDO O CONTEXTO DOS DANOS MORAIS NO SETOR AÉREO .....	11
1.1. Crise do setor aéreo.....	11
1.2. Legislação aplicável.....	13
1.3. Danos morais e suas características .....	24
2. ANÁLISE JURISPRUDENCIAL DE EXTRAVIO DE BAGAGENS .....	27
2.1. Extravio de bagagens no TJRJ.....	27
2.2. Extravio de bagagens no TJSP .....	33
3. ANÁLISE JURISPRUDENCIAL DE ATRASOS DE VOOS.....	38
3.1. Atraso ou cancelamento de voos no TJRJ por si só .....	38
3.2. Atraso ou cancelamento de voos no TJRJ que desencadearam danos flagrantes .....	42
3.3. Atraso ou cancelamento de voos no TJSP por si só.....	48
4. JULGADOS DIVERGENTES .....	53
CONCLUSÃO .....	61
REFERÊNCIAS.....	64

## INTRODUÇÃO

Contexto do objeto - O que é o dano moral e onde ele se insere?

Danos morais são violações causadas aos direitos da personalidade, previstos no Capítulo II do CC, ou prejuízos imateriais, não sendo possível converter com precisão tais danos em unidade monetária. São uma das possibilidades de danos extrapatrimoniais, que se dividem em danos morais, danos estéticos e danos existenciais, porém o que diferencia o dano moral dos últimos é seu caráter muito mais amplo. Sendo assim, dano moral pode ser caracterizado como prejuízo à honra, à saúde psíquica ou emocional do lesado.

Nota-se com muita frequência o ajuizamento de diversos processos visando justamente essa reparação de ordem moral, principalmente no âmbito das relações de consumo, como previsto no artigo 6º, incisos VI e VII do CDC. Neste âmbito se insere justamente o tema da presente monografia.

Problemática – Qual o objeto do estudo?

A partir do momento que se adquire uma passagem aérea, seja por meio de troca de milhas, seja pela simples compra, tanto em voos domésticos como internacionais, há a possibilidade de o consumidor ver suas expectativas frustradas, independente da viagem visar lazer ou trabalho. Nesta toada, podem ocorrer atrasos ao embarcar ou desembarcar, cancelamentos de voos, extravio de bagagens, *overbooking*, enfim, diversas formas das empresas aéreas falharem ao prestar seus serviços, de forma que, após infrutíferas tentativas de acordo diretamente com a companhia, não restará escolha ao cliente que não seja a propositura de ação, reclamando danos materiais ou morais.

Este trabalho visa verificar o *quantum* indenizatório referente aos danos morais arbitrados nas causas supracitadas, analisando as facetas de cada situação e argumentos presentes nos julgados.

Justificativa – Qual a relevância do presente estudo?



Como pode ser visto no portal eletrônico de qualquer tribunal brasileiro, ao acessar o campo correspondente à busca por jurisprudência e procurar pelos casos acima descritos, haverá milhares de ações propostas sobre este assunto. Latente, portanto, a relevância do tema, sendo inerente a grande parte da população brasileira a realidade de viajar de avião, estando todos deste grupo sujeitos a passar por situações de estresse ao ter seus direitos, enquanto consumidores, desrespeitados.

Objetivos - Qual a finalidade do presente estudo?

Meu pai, advogado autônomo que labuta na área cível e trabalhista, já ajuizou e venceu, tanto em causa própria como defendendo os interesses de seus clientes, diversas causas perante os JECs e Varas Cíveis do TJRJ, portanto este assunto não me era estranho. Ao irromper a pandemia de coronavírus, muito se discutiu sobre como isso afetou os mais variados setores, em especial o setor aéreo.

Este tema me pareceu interessante a título de trabalho de conclusão de curso quando, na busca por um, conversava com minha namorada sobre uma apresentação do escritório dela que tratava de “dever de cooperação nas relações contratuais”. Tal apresentação discorreu sobre a necessidade do Poder Judiciário, em harmonia com os Poderes Legislativo e Executivo, valorar a crise que o setor atravessava quando das suas decisões, possibilitando a suspensão provisória de execuções contra as companhias, ou mesmo minorando as condenações passíveis de arbitrariedade, como é o caso do dano moral.

A partir daí, resolvi confirmar se isso de fato ocorreria, e aproveitei para estudar este tema, que é matéria tão recorrente nos tribunais, principalmente em se tratando de cortes consumeristas.

Metodologia - Como fiz para estudar isso?

Usando os meios de busca por jurisprudência e consulta processual – quando procurando por processos específicos – dos tribunais, especialmente do STF, STJ, TJRJ e TJSP. Foi feita uma análise dos processos em sede de segunda instância, portanto pouquíssimas foram as decisões monocráticas analisadas.

Os termos que busquei foram os mais amplos possíveis, para retornar o máximo possível de resultados e eu poder filtrar o que de fato me interessava, sendo assim, pesquisei majoritariamente por: “dano moral atraso voo”.

A fim de padronizar da melhor forma possível os julgados, delimiti em somente dois tribunais a análise principal, TJRJ e TJSP. Da mesma forma, não foram colacionados julgados de Turmas Recursais – segunda instância em sede de JECs – por já haver abundante jurisprudência nas Câmaras Cíveis, que possuem um patamar hierárquico superior àquelas, visto serem compostas por desembargadores e serem dotadas de rito ordinário, ou seja, com fase de dilação probatória, ao contrário dos JECs, conferindo maior tecnicidade às decisões.

## 1. ENTENDENDO O CONTEXTO DOS DANOS MORAIS NO SETOR AÉREO

### 1.1. Crise do setor aéreo

Antes de adentrar na jurisprudência e na diferenciação prática das decisões que envolvem o setor aéreo e suas falhas de prestação de serviços nas relações de consumo anteriores e posteriores à pandemia, é necessária uma breve contextualização acerca dos institutos que preveem esta proteção a um setor fortemente prejudicado por um fator alheio e completamente imprevisível como a pandemia de coronavírus. Ainda, providencial dissecar quais dispositivos legais regiam as relações entre companhias aéreas e seus consumidores antes e depois da pandemia.

É cediço que o setor aéreo foi um dos mais atingidos pela pandemia de coronavírus, tendo uma redução brusca de procura por passagens, cumulada com o fechamento de fronteiras, o que impôs a necessidade de cancelamento de vários voos agendados antecipadamente<sup>1</sup>. Previamente à pandemia, era comum a determinação em juízo de valores substanciais em razão de defeitos na prestação dos serviços das companhias aéreas, até mesmo em sede de Juizados Especiais Cíveis, a título de danos morais. Contudo, tal entendimento pode estar sofrendo mudanças em razão da delicada situação vivenciada pela aviação brasileira.

Esta mudança não possui caráter meramente discricionário por parte dos juízes, sendo fundamentada através do instituto da força maior. Explica-se que uma doença com o poder de matar centenas de milhares de pessoas ao redor do mundo, sem cura e com alto índice transmissivo, conforme alardeado pela OMS, é algo sem precedentes ao menos pelos últimos cem anos, desde a gripe espanhola, que eclodiu em 1918 e dizimou dezenas de milhões de pessoas, infectando grande parte da população mundial<sup>2</sup>.

Desta forma, é perfeitamente justo tratar a pandemia de coronavírus como algo absolutamente imprevisível, encaixando-a de forma clara como hipótese de força maior para várias relações jurídicas. Em um primeiro momento, o que se percebeu foram cancelamentos

---

<sup>1</sup> <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2020/03/coronavirus-causa-cancelamento-em-massa-de-voos-no-mundo-e-guarulhos-perde-76-das-decolagens.shtml>  
[https://www.jornaldocomercio.com/ conteudo/especiais/jornal\\_da\\_lei/2020/03/728764-passagens-aereas-canceladas-deverao-ser-restituídas.html](https://www.jornaldocomercio.com/ conteudo/especiais/jornal_da_lei/2020/03/728764-passagens-aereas-canceladas-deverao-ser-restituídas.html)

<sup>2</sup> <https://saude.abril.com.br/blog/cientistas-explicam/gripe-espanhola-100-anos-da-mae-das-pandemias/>

em massa das passagens aéreas adquiridas, impondo a obrigação da companhia aérea em ressarcir integralmente o valor das passagens, desde que cancelada com vinte e quatro horas de antecedência, e comprada com antecedência mínima de sete dias em relação à data de embarque.

Tal entendimento encontra-se expressamente previsto no artigo 11 da Resolução nº 400 da ANAC, e possui ainda um respaldo mais amplo no CDC, que em seu artigo 6º, inciso I, dispõe ser direito básico do consumidor a proteção da vida e da saúde, bem como no artigo 393 do CC, que prevê isenção de responsabilidade por caso fortuito ou força maior.

Deste modo, a fim de prevenir potenciais falências e recuperações judiciais, reflexo natural do impacto nas receitas das companhias aéreas do mundo inteiro, foi publicada a MPV nº 925 em 18/03/2020<sup>3</sup>, que posteriormente foi convertida, em 05/08/2020, na Lei nº 14.034/2020. A MPV determinava que as companhias aéreas teriam o prazo de doze meses para reembolsar os clientes no valor relativo à compra das passagens aéreas, além de conceder prorrogação dos prazos para pagamento de contribuições fixas ou variáveis com vencimento no ano de 2020.

A ANAC, por sua vez, não ficou de braços cruzados, e editou as Resoluções nº 556 e 557 em 13/05/2020<sup>4</sup>, a fim de flexibilizar excepcionalmente a aplicação da Resolução nº 400, ainda com a preocupação de resguardar os direitos dos consumidores durante a pandemia. Inclusive, fixou interpretação de que o prazo para reembolso previsto na MPV nº 925 não se aplica para os casos englobados no artigo 11 da Resolução nº 400 da ANAC, artigo este que restou consolidado na lei que viria a ser convertida da MPV.

Percebe-se, portanto, o socorro prestado, tanto pelos Poderes Executivo e Legislativo, bem como pela ANAC ao setor aéreo, todavia, o foco do presente trabalho se dará no âmbito do Poder Judiciário e o julgamento das demandas envolvendo danos morais, com a presença de extensa jurisprudência e um comparativo do quantitativo das indenizações determinadas anteriormente e posteriormente à pandemia, e, conseqüentemente, à crise no setor aéreo brasileiro.

---

<sup>3</sup> [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/Mpv/mpv925.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Mpv/mpv925.htm)

<sup>4</sup> <https://www.anac.gov.br/noticias/2020/anac-decide-sobre-regras-do-transporte-aereo-de-passageiros-no-contexto-da-covid-19>

## 1.2. Legislação aplicável

A fim de contextualizar o panorama prévio à pandemia, faz-se necessário analisar qual era a legislação aplicável naquele momento, para que se possa perceber com clareza as mudanças ocorridas posteriormente. Há, neste âmbito, duas situações distintas: (i) voos domésticos, realizados por companhias aéreas brasileiras; e (ii) voos internacionais, realizados por companhias aéreas nacionais ou estrangeiras.

No que tange aos voos domésticos, não haveria divergência doutrinária, cabendo a aplicação do CDC. Já no tocante aos voos internacionais, durante muito tempo houve divergência jurisprudencial e doutrinária a respeito da aplicabilidade do CDC em detrimento dos tratados internacionais internalizados que versavam sobre responsabilidade civil do transportador aéreo internacional. São estes tratados a Convenção de Varsóvia, internalizada pelo Decreto nº 20.704/1931, sucedida pela Convenção de Montreal, internalizada através do Decreto nº 5.910/2006.

A respeito desta divergência, o STF julgou, em 25/05/2017, o RE 636.331 e o ARE 766.618, ambos tratando sobre esta antinomia entre CDC e Convenção de Montreal, com repercussão geral reconhecida, entendendo, por maioria de votos (9 a 2), a prevalência de tratados internacionais internalizados sobre o CDC, como se observa abaixo:

Recurso extraordinário com repercussão geral. 2. Extravio de bagagem. Dano material. Limitação. Antinomia. Convenção de Varsóvia. Código de Defesa do Consumidor. 3. Julgamento de mérito. É aplicável o limite indenizatório estabelecido na Convenção de Varsóvia e demais acordos internacionais subscritos pelo Brasil, em relação às condenações por dano material decorrente de extravio de bagagem, em voos internacionais. 5. Repercussão geral. Tema 210. Fixação da tese: "Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor". 6. Caso concreto. Acórdão que aplicou o Código de Defesa do Consumidor. Indenização superior ao limite previsto no art. 22 da Convenção de Varsóvia, com as modificações efetuadas pelos acordos internacionais posteriores. Decisão recorrida reformada, para reduzir o valor da condenação por danos materiais, limitando-o ao patamar estabelecido na legislação internacional. 7. Recurso a que se dá provimento.

BRASIL. STF. Direito do Consumidor. RE 636.331. Recorrente: Sociéte Air France; Recorrida: Sylvia Regina de Moraes Rosolem. Relator: Ministro Gilmar Mendes. Brasília. Data de Julgamento: 25/05/2017. Data de Publicação: 13/11/2017; DJE nº 257. Ata nº 170/2017.

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. CONFLITO ENTRE LEI E TRATADO. INDENIZAÇÃO. PRAZO PRESCRICIONAL PREVISTO EM CONVENÇÃO INTERNACIONAL . APLICABILIDADE . 1. Salvo quando versem sobre direitos humanos, os tratados e convenções internacionais ingressam no direito brasileiro com status equivalente ao de lei ordinária. Em princípio, portanto, as antinomias entre normas domésticas e convencionais resolvem-se pelos tradicionais critérios da cronologia e da especialidade. 2. Nada obstante, quanto à ordenação do transporte internacional, o art. 178 da Constituição estabelece regra especial de solução de antinomias, no sentido da prevalência dos tratados sobre a legislação doméstica, seja ela anterior ou posterior àqueles. Essa conclusão também se aplica quando o conflito envolve o Código de Defesa do Consumidor. 3. Tese afirmada em sede de repercussão geral: “Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor”. 4. Recurso extraordinário provido. BRASIL. STF. Direito do Consumidor. ARE 766.618. Recorrente: Air Canada; Recorrida: Cintia Cristina Giardulli. Relator: Ministro Roberto Barroso. Brasília. Data de Julgamento: 25/05/2017. Data de Publicação: 13/11/2017; DJE nº 257. Ata nº 170/2017.

O RE 636.331 analisou acórdão de Câmara Cível do TJRJ que determinava ser aplicável o CDC em detrimento da Convenção de Varsóvia, pela lei interna ser posterior. O entendimento da suprema corte reformou a aplicação de danos materiais, que ultrapassava os limites estabelecidos pelo dispositivo no tratado, e acompanhou o decidido anteriormente em primeira instância. A American Airlines Inc, a IATA, a IUAJ e o IDEC foram reconhecidos como *amici curiae*, em razão da relevância da matéria. Apenas o último, na qualidade de *amicus curiae*, opinou pelo desprovimento do RE, enquanto os anteriores defendiam a aplicação da Convenção de Varsóvia.

Da mesma forma, o ARE 766.618 reformou acórdão de Turma Recursal do Colégio Recursal de Santo André, do TJSP, que também havia entendido pela aplicação do CDC, desta vez para contagem do prazo prescricional. Tal acórdão em segundo grau manteve decisão de primeiro grau, que aplicou danos materiais e morais, observando o prazo prescricional de cinco anos do CDC, e não o de dois anos do tratado internacional. Este processo teve os mesmos *amici curiae* que o anterior. O MP e a PGR opinaram em ambos os casos pelo desprovimento dos REs, a fim de que fossem aplicados os termos do CDC naquilo que os dispositivos conflitam.

Evidente, portanto, a divergência em relação à matéria, tanto de um tribunal para outro, como até mesmo dentro dos próprios tribunais, finalmente pacificada pelo STF.

Assim, restou entendido pela maioria dos Ministros que o artigo 178 da CRFB determina que devem prevalecer as normas das convenções internacionais em detrimento do CDC, ainda que este último possua, em tese, norma de caráter especial. Segundo os votos dos relatores, o CDC ganharia contorno de norma geral, por tratar de relações genéricas de consumo, diferentemente da Convenção de Montreal, a qual dispõe especificamente sobre transporte aéreo internacional e seus desdobramentos, excluindo-se o dano moral, este sem previsão legal no diploma supracitado.

Interessante apontar, ainda, o voto do falecido Ministro Teori Zavascki, que entendeu não ser necessária a aplicação do dispositivo constitucional, mas seguiu os votos dos relatores com base no artigo 2º, §2º da LINDB, que já seria suficiente para resolver a controvérsia com base na especialidade da norma internacional sobre o CDC.

As maiores consequências destes julgados são a superação do prazo prescricional de cinco anos do CDC, previsto em seu artigo 27, devendo ser respeitado o prazo prescricional de dois anos da Convenção de Montreal para reclamar prejuízos materiais, como disposto em seu artigo 35, e, ainda, a limitação dos danos materiais por passageiro, em caso de extravio de bagagem por exemplo, conforme disposto no artigo 22 e seguintes da Convenção de Montreal. Tal determinação contraria o previsto no CDC, que possibilita a restituição integral do dano material sofrido em seu artigo 6º, inciso VI.

Importante salientar, contudo, que o foco deste trabalho, qual seja, a aplicação de indenização por danos morais por falha na prestação de serviços de transporte aéreo, não encontra respaldo nos tratados internacionais, mas tão somente no CDC. A Convenção de Montreal, e mesmo a Convenção de Varsóvia antes dela, não se preocupam em tratar sobre danos extrapatrimoniais. Dessa forma, o prazo prescricional para reclamar prejuízo extrapatrimonial continua sendo de cinco anos, e quando da valoração dos danos morais pelos juízes, não há qualquer tipo de limite positivado, mas apenas a observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e dos precedentes em casos análogos.

Sucedem que, com a chegada da pandemia de coronavírus em território brasileiro e a consequente crise econômica nos mais diversos setores, surgiu a necessidade de proteção de mercados estratégicos para que não ocorresse uma falência em massa. Neste diapasão, foi publicada a MPV nº 925/2020, a fim de socorrer a aviação civil brasileira, que enfrentava sérias

dificuldades. Em um primeiro momento, a MPV determinou apenas que as companhias aéreas teriam o prazo de doze meses para reembolsar os clientes no valor relativo à compra das passagens aéreas, além de conceder prorrogação dos prazos para pagamento de contribuições fixas ou variáveis com vencimento no ano de 2020 em contratos de concessão de aeroportos firmados com o governo federal.

Pouco menos de cinco meses depois, essa MPV foi convertida na Lei nº 14.034/2020, através de duas sessões deliberativas extraordinárias realizadas virtualmente, em razão da própria pandemia, que duraram ao todo mais de onze horas. Destaca-se que a MPV foi alvo, no decorrer da sua tramitação, de setenta e nove emendas de deputados e senadores em Comissão Mista, e outras trinta emendas quando em Plenário. Não cabe aqui nos aprofundarmos muito sobre esse debate, visto que as emendas e suas discussões agregam muito pouco ao presente trabalho, tratando majoritariamente de detalhes pertinentes ao reembolso, e outras questões que apenas tangenciam o tema em foco, como será melhor observado adiante ao analisar o texto aprovado na lei.

Entra em cena, então, o principal foco deste trabalho, bem como um dos pontos mais discutidos pela mídia com o advento desta lei: a mudança na aplicação de indenização por danos morais em caso de falha na execução do contrato de transporte aéreo. A partir desta lei, que incluiu no CBA o artigo 251-A, passa a haver a expressa necessidade de comprovar os danos morais sofridos para que haja indenização. Algo como anexar aos autos do processo documentos que demonstrem a perda de um compromisso, por exemplo, descartando a tese de dano moral presumido, já solidificada pela jurisprudência.

Não há como, afinal, valorar exatamente o tempo e a intensidade em que houve o dano, que pode ser percebido por angústia, estresse, insegurança, apreensão, ou mesmo tempo perdido que poderia ser dispensado ao lazer. Sendo assim, na extrema maioria dos casos, é bastante irrazoável cobrar a comprovação do prejuízo decorrente deste abalo moral.

Levando em consideração essa mudança, passa a haver um conflito entre o CBA e o CDC, que prevê em seu artigo 6º, inciso VIII, a possibilidade de inversão do ônus da prova a favor do consumidor, quando hipossuficiente, o que é o caso. Ora, como pode o consumidor provar que sofreu estresse pelas horas de espera, foi desrespeitado quando atendido no aeroporto, sofreu



constrangimento ao ter que ficar em país estrangeiro sem seus pertences e desassistido ou foi obrigado a pernoitar no aeroporto ou em cidade alheia à sua vontade?

Ainda, é flagrante a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, neste caso a companhia aérea, em respeito ao artigo 14 do próprio CDC. Conforme Cavalieri Filho (2009, p. 70), “a responsabilidade civil requer a existência de uma conduta culposa, nexo causal e um dano, dispensando o elemento culpa quando se tratar de responsabilidade objetiva”.

Isto é, a companhia aérea seria necessariamente responsável e obrigada a indenizar, caso preenchesse os pressupostos legais para a responsabilização civil: (i) defeito na prestação do serviço; (ii) dano; e (iii) nexo de causalidade entre defeito e dano. A não ser, claro, que esteja presente alguma excludente de ilicitude, como exemplificado no §3º do mesmo artigo do CDC.

Sobre o tema, leciona Diniz (2012, p. 37) a respeito da responsabilidade civil como “a aplicação de medidas que obriguem alguém a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros em razão de ato do próprio imputado, de pessoa por quem ele responde, ou de fato de coisa ou animal sob sua guarda ou, ainda, de simples imposição legal”.

Com base na explicação acima, toma-se um exemplo claro de aplicabilidade da responsabilização civil em uma falha de prestação de serviço por uma companhia aérea: atraso para embarque em voo. Há a falha, que é o atraso do voo, e o dano, que são as horas de espera no aeroporto por si só, que transforma-se em atraso na chegada ao local de destino, por vezes muito além do normal, ou eventuais perdas de compromisso, de diárias em hotel, e até mesmo perda de voos conexos, que seriam utilizados em sequência e partiram sem que fosse possível embarcar, devido ao atraso do voo anterior. Evidenciado também o nexo de causalidade, pelo dano ocorrer justamente em decorrência do atraso.

Uma possível excludente de ilicitude seria, por exemplo, um temporal que atingiu a região que se encontra o aeroporto, impossibilitando decolagens. Assim mesmo, caso um voo conexo posterior tenha sido adquirido pelo mesmo prestador de serviços, e não seja obtida uma opção viável de conexão em um prazo razoável, permaneceria a obrigação de indenizar o consumidor, pois é uma situação inerente à atividade de transporte aéreo, sendo necessário encontrar alternativas que evitam lesão ao cliente.

Por fim, além dessa mudança, há de se citar também outras alterações, como:

(a) Consolidação da prorrogação dos prazos em contratos de concessão de aeroportos firmados com o governo federal para pagamento de contribuições fixas ou variáveis com vencimento no ano de 2020;

(b) Normas de reembolso do valor de passagem aérea cancelada entre 19/03/2020 a 31/10/2021, observando o prazo de doze meses e atualização monetária com base no INPC, com possibilidade de conversão em crédito para aquisição de produtos ou serviços oferecidos pelo transportador, no valor igual ou superior ao da passagem aérea, em até sete dias, além de possibilidade de reacomodação em outro voo ou remarcação da viagem, sem ônus ao passageiro;

(c) Criação de rol de caso fortuito ou força maior, a fim de retirar a responsabilidade do transportador em indenizar o consumidor, incluindo restrições ao pouso e decolagem decorrentes de condições meteorológicas adversas, ou decorrentes de indisponibilidade na infraestrutura aeroportuária, ou decorrentes de determinação de qualquer autoridade ou órgão da administração pública ou de aviação civil, ou, ainda, em razão de atos de governo que impeçam ou restrinjam o transporte aéreo ou atividades aeroportuárias em razão da pandemia;

(d) A previsão de que, em caso fortuito ou força maior, não seria a transportadora desobrigada de prestar assistência material ao passageiro, ou oferecer as possibilidades do item (b) mencionado anteriormente;

(e) Direcionamento de tarifas aeroportuárias, multas, correções monetárias e juros aplicáveis àquelas para as entidades responsáveis pela administração dos aeroportos, em detrimento do Ministério da Aeronáutica;

(f) Mudanças específicas na caracterização e aplicação dos recursos do FNAC;

(g) Mudança nas condições de alteração de cronograma em sede de aditivos contratuais nos contratos de parceria do setor aeroportuário;

(h) Extinção de um adicional de tarifa de embarque internacional de 18 US\$ (dezoito dólares) a partir de 01/01/2021.

A maior parte das alterações pouco versa sobre o que será o foco deste trabalho, portanto, comenta-se apenas por informar. Especificamente quanto as mudanças (c) e (d), mais pertinentes a essa Monografia, apesar de positivarem algo novo, apenas reforçam entendimentos jurisprudenciais consolidados, pois as companhias aéreas não precisam ressarcir o consumidor por condições meteorológicas que impossibilitem o transporte ou por determinação alheia à sua vontade por entidade ou órgão público, mas tampouco deixam de ser obrigadas a prestar assistência material ao consumidor, por ser acontecimento inerente de sua atividade. Quanto a isso, colaciona-se a seguinte jurisprudência, a título de exemplo:

Na origem, Valdemar de Souza da Silva ajuizou ação de indenização por danos morais contra GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A., tendo em vista atraso no voo que partiria de Porto Velho/RO para São Paulo/SP com conexão em Brasília/DF, previsto para o dia 28/11/2014, à 1h30, sem que houvesse nenhuma justificativa. Afirmou ainda que aguardou, por mais de 8 (oito) horas, a efetivação do embarque, o que lhe gerou angústia, desgaste físico e psicológico, sendo que tinha um cruzeiro marcado para o dia seguinte, além disso, a chegada se deu em destino diverso do que foi contratado. Pugnou, assim, pela condenação da ré ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

*O Juízo de primeiro grau julgou procedente o pedido para condenar a requerida ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais, assim como ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da condenação (e-STJ, fls. 180-183).*

*Interposto recuso de apelação pela requerida, a Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Rondônia decidiu, por unanimidade, dar provimento ao apelo, em aresto assim ementado (e-STJ, fl. 255):*

Apelação cível. Atraso de voo. Razões climáticas. Força maior.

Excludente de culpabilidade. Dano moral não configurado. Recurso provido.

Aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor na relação entre passageiro e companhia aérea, referentes à prestação dos serviços.

*O atraso do voo justificado pelas más condições climáticas é fato alheio à vontade da companhia aérea, que corroborado com a devida acomodação e assistência do passageiro até seu destino final, não resulta em dano material ou moral indenizável.*

Em suas razões, o recorrente, com fundamento na alínea a do permissivo constitucional, alega violação aos arts. 5º, V, X e LV, da CF/1988; 186 e 927 do CC/2002; 373, I, do CPC/2015; e 14 do CDC, sustentando, com amparo na aplicação do Código de Defesa do Consumidor, falha na prestação do serviço, assim como a responsabilidade objetiva da empresa aérea, pois, ainda que o cancelamento do voo tenha sido decorrente de questões climáticas, cabe a condenação da recorrida ao pagamento de danos morais pelos danos causados, por terem ultrapassado meros dissabores.

Aduz ainda que os documentos apresentados pela recorrida são provas unilaterais e não comprovam nenhuma assistência que lhe foi prestada.

As contrarrazões foram apresentadas (e-STJ, fls. 284-299).

O processamento do apelo especial foi admitido na origem (e-STJ, fls. 301-302).

Brevemente relatado, decido.

De início, no tocante à ofensa ao art. 5º, V, X e LV, da Constituição Federal, cabe salientar que a competência desta Corte restringe-se à interpretação e uniformização do direito infraconstitucional federal, não sendo cabível o exame de eventual ofensa

a dispositivos e princípios constitucionais, sob pena de usurpação da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal, nos termos do art. 102 da Constituição Federal.

Ademais, na hipótese dos autos, o Tribunal de origem reformou a sentença e afastou a responsabilidade da empresa aérea e o consequente dever de indenizar o recorrente pelos alegados danos que lhe foram causados, com base nos seguintes fundamentos (e-STJ, fls. 254-255 - sem grifo no original):

Alega a apelante a inexistência de dever de indenizar por eventuais danos morais suportados pelo apelado, em razão do atraso no horário do voo, ante eventual ocorrência de excludente de ilicitude (condições climáticas desfavoráveis) concernente de força maior ou caso fortuito.

No entanto, *a questão posta em análise, a meu ver, não extrapolou o ordinário, considerando que o transporte aéreo está sujeito às condições fortuitas, climáticas e alheias à vontade de ambas as partes.*

*A empresa informou que o embarque não foi possível devido ao mau tempo em Porto Velho, tendo oferecido voucher de alimentação (fl. 313) e realizou acomodação deste no próximo voo disponível.*

Conforme posicionamento do Superior Tribunal de Justiça, a responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, inclusive em casos de extravio de bagagens, cancelamento e atrasos de voos, adequação da malha aérea, subordina-se ao Código do Consumidor, ensejando responsabilidade objetiva do transportador.

*A apelante juntou relatórios meteorológico que atestam o mau tempo em Porto Velho na data do voo do apelado (fl. 121), bem como as providências tomadas com os passageiros, quais sejam, providenciaram os vouchers de alimentação e relocaram o passageiro no próximo voo disponível.*

*Ainda que a acomodação em outro voo, bem como a chegada no destino final tenha sido superior a 4 horas, não há que se falar em danos morais, uma vez que a causa dos transtornos se deu por conta de caso fortuito, sendo uma excludente de responsabilidade.*

Ademais, tendo a companhia aérea prestado toda a assistência necessária, realocando os passageiros para o próximo voo, não há o que se falar em falha na prestação de serviço que ensejaria dano moral indenizável.

(...)

*Destaco, ainda, que o atraso do voo não fez com que o apelado não conseguisse embarcar no cruzeiro no Porto de Santos no outro dia às 9 horas.*

Dessa forma, entendo que a condenação da apelante ao pagamento de indenização no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais) em favor do apelado deve ser afastada.

Ante o exposto, dou provimento ao recurso para reformar a sentença e julgar improcedente o pedido indenizatório. Em consequência, condeno o apelado ao pagamento das custas processuais e o condeno ao pagamento de 10% de honorários advocatícios sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, com observância do art. 98, §3º, do CPC.

Como se depreende das razões expendidas pelo acórdão, o cancelamento do voo que causou os transtornos de ordem moral ao agravante decorreu de fortuito externo alheio ao controle da agravada - reorganização da malha aérea em face das condições climáticas adversas - descaracterizando, assim, a sua responsabilidade pelo evento danoso e, por consequência, excluindo o dever de indenizar.

Nesse contexto, a inversão de entendimento, para fins de se acolher a tese lançada pelo agravante quanto à responsabilização da companhia aérea, demandaria o inevitável revolvimento do acervo fático-probatório dos autos, o que é vedado pelo enunciado n. 7 da Súmula desta Corte Superior.

A propósito:

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL.

RESPONSABILIDADE CIVIL. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO.

FORTUITO EXTERNO COMPROVADO. DANO MORAL NÃO VERIFICADO. IMPOSSIBILIDADE DE ALTERAÇÃO DO QUANTUM FIXADO. REVISÃO. ÓBICE DA SÚMULA N. 7 DO STJ. DECISÃO MANTIDA.

1. O recurso especial não comporta o exame de questões que impliquem revolvimento do contexto fático-probatório dos autos, tampouco a interpretação de cláusulas contratuais, a teor do que dispõem as Súmulas n. 5 e 7 do STJ.

2. No caso concreto, o Tribunal de origem, com base nos elementos fáticos dos autos, concluiu que não foi comprovado ato ilícito da primeira recorrida e que a responsabilidade da segunda recorrida seria afastada pela ocorrência de força maior. Alterar tais conclusões demandaria reexame de prova, inviável em recurso especial.

3. Agravo regimental a que se nega provimento. (AREsp nº 851.703/RJ, Relator Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, DJe 2/5/2016) AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANO MORAL. ADMISSIBILIDADE. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. ART. 535 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. ATRASO NO VOO. CONDIÇÕES METEOROLÓGICAS DESFAVORÁVEIS. REVERSÃO DO JULGADO. IMPOSSIBILIDADE. INCIDÊNCIA DA SÚMULA Nº 7/STJ. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. MATÉRIA FÁTICO-PROBATÓRIA. SÚMULA Nº 7/STJ.

1. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte.

2. Para o acolhimento da tese de configuração do dano moral seria imprescindível exceder os fundamentos do acórdão vergastado e adentrar no exame das provas, o que é vedado em sede de recurso especial a teor do Enunciado nº 7, do Superior Tribunal de Justiça.

[...] 4. Agravo regimental não provido. (AgRg no Ag 1.203.259/RJ, Relator o Ministro RICARDO VILLAS BÓAS CUEVA, DJe de 13/12/2012 - sem grifo no original) Outrossim, tendo em vista os precedentes apontados nas razões recursais, a fim de demonstrar divergência com o acórdão recorrido, impende registrar que não se pode conhecer do recurso nesse ponto, uma vez que, aplicada a Súmula 7/STJ quanto à alínea a, fica prejudicada a divergência jurisprudencial, pois as conclusões divergentes decorreriam das circunstâncias específicas de cada processo, e não do entendimento diverso sobre uma mesma questão legal.

Diante do exposto, não conheço do recurso especial.

Nos termos do art. 85, § 11, do CPC/2015, majoro os honorários em favor do advogado da parte recorrida em 2% sobre o valor atualizado da causa, suspensa a exigibilidade em razão da gratuidade de justiça deferida ao recorrente.

BRASIL. STJ. Direito do Consumidor. REsp nº 1.849.163 – RO (2019/0345678-6). Recorrente: Valdemar de Souza da Silva; Recorrida: GOL Linhas Aéreas Inteligentes S/A. Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze. Brasília. Data de Julgamento: 26/11/2019. Data de Publicação: 02/12/2019. Grifos nossos.

Percebe-se que apesar de oito horas de atraso para embarcar e pouso em destino diverso do contratado, além de atrapalhar embarque em cruzeiro que havia contratado para o dia seguinte, o STJ manteve os termos do acórdão de Turma Recursal do TJRO que reformou sentença de primeira instância, a qual deferia a indenização por danos morais ao consumidor.

A companhia aérea comprovou com sucesso, através de juntada de documentos ao processo, as condições meteorológicas desfavoráveis em Porto Velho quando do voo agendado, o que impossibilitou embarque e decolagem, bem como providenciou vouchers de alimentação e relocação no próximo voo disponível, configurando, apesar de demora por tempo além do razoável, excludente de ilicitude por advento de força maior. Ainda, restou comprovado que o embarque no cruzeiro não foi impossibilitado, afastando incidência de danos materiais e morais.

Trata-se de agravo interposto por SIZENANDO ERNESTO DE LIMA JUNIOR, GLAUCIA MUNHOZ JORDÃO e DANIEL MUNHOZ JORDÃO DE LIMA de decisão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo que negou seguimento ao recurso especial, fundamentado no art. 105, inciso III, alínea "a" da Constituição Federal, contra acórdão assim ementado (e-stj, fls. 233):

**APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.** Atraso em voo internacional - Mau tempo. Sentença de improcedência. Recurso dos autores. Não acolhimento. Convenção de Montreal passou a ter prevalência sobre a legislação consumerista pátria - Solução consolidada recentemente pelo Supremo Tribunal Federal, no julgamento do RE 636331 e do ARE 766618, com repercussão geral (tema 210) - Aplicação subsidiária do CDC. *Más condições meteorológicas - Fato, ainda que previsível, se enquadra no conceito de força maior, não podendo ser imputado à companhia aérea. No mais, restou comprovado que, apesar do compreensível tumulto ocorrido, a Air Canada forneceu tratamento adequado aos passageiros, concedendo-lhes vouchers para uso no aeroporto, cobertores e travesseiros - Danos morais não configurados.* Entendimento contido no julgado recorrido, embora proferido anteriormente ao decidido pelo STF, mostrou-se adequado ao novo entendimento jurisprudencial acerca da matéria.

Sentença mantida.

**RECURSO IMPROVIDO.**

Nas razões do recurso especial, a parte alegou afronta ao artigo 186 do Código Civil e artigo 14 do CDC, sustentando, em síntese que a companhia aérea não prestou assistência aos recorrentes em razão do atraso no voo, que só decolou no dia seguinte, obrigando os recorrentes, inclusive o menor, a permanecer durante toda a noite no aeroporto.

Contrarrazões às e-stj fls. 257/262.

Sobreveio o juízo negativo de admissibilidade pelo Tribunal de origem (e-STJ, fls.266/267), o que ensejou a interposição do presente recurso.

No agravo a parte conseguiu infirmar as razões da inadmissão do recurso especial.

É o relatório.

Decido.

Inicialmente, esclareço que o juízo de admissibilidade do presente recurso será realizado com base nas normas do CPC/2015, conforme Enunciado Administrativo nº3/STJ.

*Os recorrentes buscam ressarcimento pelo dano moral sofrido em razão da falta de assistência da companhia aérea com relação ao atraso do voo, cuja decolagem só aconteceu no dia seguinte, obrigando os recorrentes, inclusive o menor, a passarem a noite no saguão do aeroporto.*

Sustentam que "o regramento processual prevê a indenização moral, independentemente de culpa até pelo risco da atividade e, os julgados todos da Jurisprudência trilham no sentido de prevalência da legislação, sobre os Tratados Internacionais" (e-stj, fl. 245) e que o dano moral se justifica "até pelo fato da Cia. Aérea, ter acionado a polícia canadense pra conter os ânimos dos passageiros, que procuravam obter informações a respeito do fato e, ainda estavam em outro País, sem conhecimento da língua." (e-stj, fl. 246).

*Ao analisar a questão referente ao dano moral, o Tribunal de origem, soberano na análise dos fatos e provas, e embasado nas provas carreadas aos autos, reconheceu que a empresa aérea "apenas não permitiu o embarque em cumprimento ao respectivo dever de dar segurança e garantir a incolumidade física dos clientes" e que "tomou todas as providências possíveis no sentido de minimizar o desconforto dos passageiros em razão do atraso no voo, o qual apenas ocorreu em razão das más condições meteorológicas. Ademais, concluiu que "não houve comprovação de que o tumulto envolvendo funcionários, passageiros e policiais teria causado aos autores dano extrapatrimonial passível de indenização".*

Senão, vejamos o acórdão impugnado (e-stj, fls. 235/237):

De início, convém salientar que, em julgamento recente, o Supremo Tribunal Federal assim decidiu:

Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de

passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor. (RE 636331, Rel. Min. Gilmar Mendes, e ARE 766618, Rel. Min. Luís Roberto Barroso, j. 25/05/2017, repercussão geral Tema 210) Desse modo, nos termos consignados pelos Ministros Relatores, a legislação consumerista vigente assumiu caráter subsidiário em relação aos mencionados tratados internacionais.

(...)

Com efeito, a Convenção de Montreal, promulgada no Brasil por intermédio do Decreto 5.910/2006, determina textualmente:

Artigo 19 - Atraso: O transportador é responsável pelo dano ocasionado por atrasos no transporte aéreo de passageiros, bagagem ou carga. Não obstante, o transportador não será responsável pelo dano ocasionado por atraso se prova que ele e seus prepostos adotaram todas as medidas que eram razoavelmente necessárias para evitar o dano ou que lhes foi impossível, a um e a outros, adotar tais medidas.

E embora proferido anteriormente ao julgado do STF, o entendimento contido na sentença recorrida encontra-se em consonância com o novo entendimento jurisprudencial acerca da matéria.

No caso concreto - consoante bem asseverado na r. sentença pelo D.

Magistrado - restou demonstrado que a companhia aérea tomou todas as providências possíveis no sentido de minimizar o desconforto dos passageiros em razão do atraso no voo, o qual apenas ocorreu em razão das más condições meteorológicas, sendo tal fato incontroverso.

Os próprios autores admitiram que a Air Canada forneceu aos passageiros um vale no importe de 30 dólares, além de cobertores e travessieiros. Mesmo assim, insistiram que o tratamento teria sido insuficiente e vexatório.

Porém, ao contrário do alegado, não houve a efetiva demonstração de que a situação vivenciada - atraso de cerca de 10 horas na partida e pernoite no aeroporto - tivesse causado aos requerentes-apelantes abalo psicológico que ultrapassasse a esfera do mero dissabor previsível e aceitável em situações semelhantes.

*Aliás, firme a jurisprudência no sentido de não ser razoável responsabilizar a empresa aérea pelo atraso no voo por mau tempo, pois tal situação se enquadra no conceito de força maior.*

*Ademais, deve-se reconhecer que a apelada apenas não permitiu o embarque em cumprimento ao respectivo dever de dar segurança e garantir a incolumidade física dos clientes.*

*De outro lado, restou demonstrado que a Air Canada deu a devida assistência aos passageiros, não parecendo razoável esperar, diante das particularidades do caso, que os acomodasse em um hotel - como pretendiam os autores - mormente porque a situação era de incerteza e expectativa acerca da melhora nas condições climáticas, a qual de fato ocorreu algumas horas depois.*

*No mais, não houve comprovação de que o tumulto envolvendo funcionários, passageiros e policiais teria causado aos autores dano extrapatrimonial passível de indenização.*

Nesse contexto, verifica-se que o entendimento firmado pelo Tribunal de Justiça de origem decorreu dos elementos existentes nos autos, de forma que rever a decisão recorrida e acolher a pretensão recursal importaria necessariamente no reexame de provas, o que é defeso nos termos do Enunciado n.º 7/STJ.

A propósito:

CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. ATRASO DE VÔO. DANO MORAL. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. INADMISSIBILIDADE. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7/STJ. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL NÃO DEMONSTRADA. DECISÃO MANTIDA.

1. O recurso especial não comporta o exame de questões que impliquem revolvimento do contexto fático-probatório dos autos (Súmula n. 7 do STJ).

2. No caso concreto, o Tribunal de origem concluiu pela inexistência de dano moral. Alterar esse entendimento demandaria o reexame das provas produzidas nos autos, o que é vedado em recurso especial.

3. A incidência da referida súmula também obsta o conhecimento do recurso especial pela alínea "c" do permissivo constitucional, consoante a jurisprudência desta Corte.

4. Agravo interno a que se nega provimento.  
(AgInt no AREsp 1.296.620/SP, Rel. Min. ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, DJe 30/05/2019) Destarte, a pretensão recursal não merece prosperar.

Ante o exposto, conheço do agravo para não conhecer do recurso especial.  
Por conseguinte, considerando-se o disposto no §11 do art. 85 do Código de Processo Civil de 2015, majoro os honorários recursais para R\$ 2.200,00 (dois mil e duzentos reais).

Advirta-se que eventual recurso interposto contra este decisum estará sujeito às normas do CPC/2015 (cf. Enunciado Administrativo n.3/STJ), inclusive no que tange à aplicação de multa (art. 1.021, §4º e art. 1.026, §2º, ambos do CPC/2015).

BRASIL. STJ. Direito do Consumidor. AREsp nº 1.389.514 – SP (2018/0284656-0). Agravante: Sizenando Ernesto de Lima Junior e outros; Agravada: Air Canada. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília. Data de Julgamento: 05/08/2019. Data de Publicação: 12/08/2019. Grifos nossos.

Em outro caso de atraso de voo por condições meteorológicas adversas, desta vez com dez horas de atraso e confusões envolvendo a polícia canadense e funcionários do aeroporto, além de dificuldades envolvendo a barreira linguística, o STJ manteve os termos de acórdão de Turma Recursal do TJSP, que indeferiu pedido de indenização por danos morais.

Segundo o acórdão, não restou comprovado que o tumulto envolvendo passageiros, policiais e funcionários causou aos autores dano moral passível de indenização, e tampouco foi demonstrado que o voucher de alimentação de 30 US\$ (trinta dólares) e os travesseiros e cobertores disponibilizados para o pernoite no aeroporto tenham ultrapassado a barreira do mero dissabor, causando abalo psicológico.

Evidente, portanto, ser assunto pacificado pela jurisprudência que condições meteorológicas adversas causam não apenas atrasos razoáveis, como incertezas para decolar nas horas subsequentes, ocasionando, na prática, excludente de ilicitude para as empresas aéreas mesmo na ocorrência de atrasos para além do razoável em condições normais.

Entretanto, há de se dizer que é criado um dispositivo um tanto arbitrário ao ser incluído neste rol de força maior ou caso fortuito a restrição de decolagem e pouso devido a indisponibilidade na infraestrutura aeroportuária. Afinal, não há como o consumidor ter acesso a este tipo de informação, e tampouco foge da responsabilidade da companhia aérea esse tipo de planejamento em conjunto com a entidade que administra a zona aeroportuária.

### 1.3. Danos morais e suas características



Necessário introduzir neste trabalho, para que se possa discutir quando das análises jurisprudenciais, o conceito e cabimento do dano moral. Como anteriormente definido na introdução, trata-se de um prejuízo à honra, à saúde psíquica ou emocional do lesado, dependendo do juízo para ser convertido em pecúnia, pelo seu caráter discricionário.

Tal caracterização levou muitos a procurarem a justiça para defender seus interesses nem sempre de forma corretamente amparada pela doutrina e dispositivos legais, forçosamente requerendo indenização por situações que poderiam facilmente ser qualificadas como mero aborrecimento do cotidiano. Este fenômeno ficou popularmente conhecido como “indústria do dano moral”.

Da mesma forma, precisam focar os juízes, quando da determinação da verba indenizatória, em não configurar enriquecimento ilícito a favor do autor, ficando obrigado a respeitar a jurisprudência de casos análogos e as circunstâncias específicas de cada caso, de forma a aplicar a sanção adequada.

E, ao utilizar o termo “sanção”, que não se confunda, pois se divide a doutrina brasileira em tratar o aspecto reparatório do dano moral, com autores indicando não haver a figura punitiva neste instituto. Enquanto isso, muitos defendem ser inerente ao instituto o caráter punitivo-pedagógico, por ter como fim desencorajar aquele que praticou a conduta lesiva.

Levando-se em conta apenas o diploma brasileiro, o CC apenas positiva o caráter reparatório do dano, no caput do artigo 927, isentando-se de prever legalmente uma qualidade sancionatória. Por outro lado, defende-se que caso não haja uma possibilidade de consideração punitivo-pedagógica aos valores, as fornecedoras de serviços podem simplesmente optar por não melhorarem seus serviços, visto não compensar financeiramente qualquer esforço nesse sentido, daí também o caráter preventivo do dano moral para que as condutas não se repitam.

A título de exemplo, Lisboa afirma que “a teoria da responsabilidade civil possui uma dupla função: garantir o direito da vítima e servir como sanção civil em desfavor do responsável” (2001, p. 112). Da mesma forma entende Bittar (1994, p. 220) “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.”

O STF vem reforçando o entendimento de que deve haver um caráter sancionatório e preventivo ao dano moral, de forma a incentivar a correção das falhas em prestações de serviço, e tal pensamento estará presente em muitos acórdãos no decorrer deste trabalho.

A fim de esgotar o tema, é interessante, também, comentar sobre institutos que não serão aplicáveis no âmbito do que está sendo discutido, mas poderiam causar confusão, até mesmo pela recorrente utilização após o surgimento da pandemia, como a teoria da imprevisão e onerosidade excessiva. Basicamente, estes institutos preveem a possibilidade de revisão contratual quando um evento imprevisível ocorre, ocasionando desequilíbrio contratual entre as partes e tornando o cumprimento do que foi anteriormente pactuado em comum acordo excessivamente oneroso para um dos lados.

Após a disseminação do coronavírus mundialmente e consequentes *lockdowns* impostos, bem como restrições de deslocamentos no âmbito nacional e local, muito se discutiu sobre revisão contratual, aproveitando-se tais institutos, quando não consensualmente, até mesmo judicialmente. Entretanto, não se trata, ao discutirmos falhas na prestação de serviços de companhias aéreas e possíveis atenuantes nas indenizações por danos morais, de necessidade de revisão contratual. Trata-se de um socorro a um setor extremamente avariado após um evento imprevisível por parte do poder judiciário.

Passa-se, então, a uma análise comparativa da jurisprudência anterior e posterior ao surgimento do coronavírus e as mortes que ocasionou ao redor do mundo, atendo-se aos argumentos dos julgados, a fim de perceber com clareza se houve mudança, e, caso tenha havido, os motivos que levaram a esta transição de entendimento em dois importantes tribunais do país.

## 2. ANÁLISE JURISPRUDENCIAL DE EXTRAVIO DE BAGAGENS

Como anteriormente mencionado, são dois os principais casos de falha na prestação de serviços das companhias aéreas com seus consumidores: extravio de bagagens e atraso ou cancelamento do voo. Tais defeitos serão analisados separadamente para melhor quantificar cada indenização, e também por apresentarem características distintas, como será visto mais à frente.

Para aperfeiçoar a organização, os temas serão divididos em subtópicos para cada tribunal, com tabelas ao fim, de forma que se possa comparar as decisões anteriores e posteriores à pandemia e à Lei nº 14.034/2020.

### 2.1. Extravio de bagagens no TJRJ

Primeiramente, passa-se à análise de julgados no TJRJ de casos em que houve exclusivamente extravio de bagagem, e qual foi o *quantum* indenizatório aplicado em cada situação, anteriormente ao surgimento da pandemia.

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. EXTRAVIO DE BAGAGEM E DE DOIS ITENS PERTECENTES AOS APELADOS. AÇÃO COMPENSATÓRIA POR DANOS MORAIS E INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. JULGAMENTO DO RE 636.331/RJ (TESE 210) PELO C. STF. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. PREVALÊNCIA DAS CONVENÇÕES DE VARSÓVIA E MONTREAL EM DETRIMENTO DO CDC, À LUZ DO ARTIGO 178 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988. PRECEDENTE VINCULANTE QUE SE REFERE AOS DANOS MATERIAIS, NÃO SE APLICANDO AO PLEITO COMPENSATÓRIO POR DANOS MORAIS. PERCALÇOS VIVENCIADOS PELOS APELADOS NO AEROPORTO INTERNACIONAL JOHN F KENNEDY. *BAGAGENS AVARIADAS POSTERIORMENTE RESTITUÍDAS. SITUAÇÃO QUE, A DESPEITO DE CONFIGURAR DANO MORAL, NÃO ENSEJA A CONDENAÇÃO DA COMPANHIA AÉREA AO PAGAMENTO DOS VALORES FIXADOS NA SENTENÇA. IMPERIOSA REDUÇÃO A FIM DE ADEQUAR A VERBA A CRITÉRIO DE PROPORCIONALIDADE E AOS PRECEDENTES DESTA E. TJRJ.* JUROS MORATÓRIOS QUE, EM SE TRATANDO DE RESPONSABILIDADE CIVIL CONTRATUAL, FLUEM A PARTIR DA CITAÇÃO. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO.

BRASIL. TJRJ. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 0036215-40.2018.8.19.0001. Apelante: American Airlines Inc; Apelados: Eugenio Gaudio e outra. Relatora: Desembargadora Myriam Medeiros da Fonseca Costa. Rio de Janeiro. Data de Julgamento: 13/11/2019. Data de Publicação: 21/11/2019. Grifos nossos.

Este primeiro caso trata de acórdão que reformou a verba indenizatória determinada em primeira instância, que correspondeu a R\$10.000,00 para cada um dos dois autores – casal de

idosos – em danos morais, minorando a compensação para R\$4.000,00 para cada autor. Importante destacar que só foi discutida em juízo a indenização de ordem moral, pois no voo internacional a bagagem sofreu avarias, e apenas algumas roupas foram extraviadas, mas posteriormente recuperadas. O montante indenizatório foi diminuído em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como respeitando a jurisprudência em casos análogos. Ainda, foi reconhecida a aplicabilidade exclusiva do CDC para fixar os danos morais, não sendo imposto o limite previsto em tratados internacionais. Tal característica se repetirá em todos julgados.

RESPONSABILIDADE CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. EXTRAVIO DE BAGAGEM. VOO NACIONAL. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MATERIAL E DANO MORAL CONFIGURADOS. QUANTUM ARBITRADO EM R\$ 2.829,05 E R\$5.000,00 RESPECTIVAMENTE. ATENDIMENTO AOS PARÂMETROS DO MÉTODO BIFÁSICO. SÚMULA 343 DO TJRJ. Cumpre esclarecer, de início, que não se aplica na hipótese o entendimento firmado pelo E. Supremo Tribunal Federal no julgamento do RE nº 636.331/RJ (Tema 210), afetado à temática da repercussão geral, se restringe à prevalência das normas e dos tratados internacionais, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, sobre o Código de Defesa do Consumidor no que se refere ao transporte internacional, ao prazo prescricional e à limitação da indenização do transportadora aéreo pelos danos materiais decorrentes de extravio de bagagem. Assim, está excluído o transporte aéreo nacional de pessoas, sendo aplicado o CDC na presente questão. *O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Incontroverso o extravio definitivo de bagagem, resta patente que roupas, sapatos e produtos de higiene foram perdidos e, portanto, que o prejuízo material deve ser indenizado.* Com efeito, consta na inicial a listagem dos bens extraviados, com seus preços, quando novos. Assim, utilizando-se o princípio da equidade, considerando que a autora informa que sua mala extraviada continha bens no valor total estimado de R\$ 5.658,10, devendo tal quantia ser reduzidas pela metade, pois as roupas, sapatos, maquiagem eram usados, de forma que não se configure enriquecimento sem causa por parte da autora. Nesse diapasão, o dano material que deve ser ressarcido pela ré à autora é de R\$ 2.829,05 (metade dos valores listados na petição inicial). *Dano moral caracterizado e fixado em R\$ 5.000,00 com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.* Súmula 343 do TJRJ. Por fim, por tratar-se de responsabilidade contratual, a correção monetária incidem e a partir da data do efetivo prejuízo para os danos materiais conforme enunciado da súmula 43 do STJ. Recurso da autora que se dá parcial provimento, com base no artigo 932, V a, do CPC/2015, para arbitrar os danos materiais sofridos em R\$ 2.829,05 (dois mil oitocentos e vinte nove reais e cinco centavos), corrigidos monetariamente a partir do efetivo prejuízo. Recurso adesivo da ré que se nega provimento. Honorários advocatícios majorados para 15% do valor da condenação. BRASIL. TJRJ. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 0036215-40.2018.8.19.0001. Apelantes: Maria Elizabeth Capistrano do Amaral e Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A (Recurso Adesivo); Apelados: os mesmos. Relator: Desembargador Lindolpho Moraes Marinho. Rio de Janeiro. Data de Julgamento: 29/07/2019. Data de Publicação: 01/08/2019. Grifos nossos.

No presente caso, trata-se de apelação cível decidida monocraticamente, com base nos artigos 1.011, inciso I, e 932, inciso V, alínea a, do CPC, pela decisão de primeira instância contrariar julgado de repercussão geral do STF. Explica-se que os tratados internacionais são

aplicáveis a voos internacionais, o que não era o caso em tela (voo doméstico do Rio de Janeiro a São Paulo), não devendo ser impostos os limites dos danos materiais para extravio de bagagem. Danos materiais arbitrados na metade do valor dos bens perdidos, e danos morais mantidos em R\$5.000,00.

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS. *Autor buscou o pagamento de indenização por danos morais em razão do extravio de sua bagagem por dois dias, pedido que foi julgado procedente.* Apelo Autoral buscando a majoração do quantum indenizatório. Situação que tem o condão de provocar danos morais, consoante o verbete nº 45 deste Tribunal de Justiça. Quantum debeat que foi fixado de acordo com as peculiaridades do caso, em especial o fato de que *a bagagem foi restituída dois dias depois.* *Jurisprudência deste Tribunal de Justiça que tem fixado valores indenizatórios um pouco menores em casos análogos.* Manutenção da sentença. DESPROVIMENTO DO RECURSO. BRASIL. TJRJ. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 0196482-54.2016.8.19.0001. Apelante: Luís Felipe Badin Borio representado por sua curadora Adma Maria Badin Brumana; Apelados: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A. Relatora: Desembargadora Leila Maria Rodrigues Pinto de Carvalho e Albuquerque. Rio de Janeiro. Data de Julgamento: 27/11/2019. Data de Publicação: 28/11/2019. Grifos nossos.

Outro caso de extravio de bagagem, dessa vez recuperada após dois dias, mas sendo o Autor pessoa absolutamente incapaz. Acórdão que manteve sentença de primeiro grau determinando a indenização de R\$3.500,00 a título de danos morais, por ser coerente com a situação vivenciada e congruente à jurisprudência em casos análogos.

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL. EXTRAVIO DE BAGAGEM. RELAÇÃO DE CONSUMO. Voo nacional, trecho Rio de Janeiro/Navegantes, com conexão em Congonhas. *Autor, policial militar, que ao desembarcar às 09:00 horas do dia 23/09/2016 no aeroporto de Navegantes, fora informado de que sua arma de fogo (pistola, acompanhada de carregador e munições), que havia sido despachada na Cidade do Rio de Janeiro, retornou a esse destino, razão pela qual deveria aguardar o retorno da arma no próximo voo, às 12:45 horas do mesmo dia.* Parte ré que alega não ter havido extravio da arma de fogo e sim atraso em sua entrega dentro do prazo previsto na legislação vigente, sustentando, ainda, que não houve demonstração do nexo de causalidade entre a conduta da ré e o dano supostamente suportado, nem comprovação deste capaz de ensejar reparação. *Sentença que julgou procedente o pedido para condenar a parte ré ao pagamento de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de compensação por dano moral, com juros legais de 1% (um por cento) a partir da citação e correção monetária a partir do arbitramento, bem como ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10 % (dez por cento) sobre o valor da condenação.* Apelo da parte autora, tão somente quanto ao valor da verba compensatória, pugnando sua majoração para R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). Responsabilidade civil do transportador aéreo por extravio e perda de bagagem ou de carga que é regida pelo Código de Defesa do Consumidor. *Contrato de transporte que traz implícita em seu conteúdo a chamada cláusula de incolumidade. Obrigação de resultado, sob o compromisso de entregar, no local e horário de destino, o passageiro e sua bagagem, nas mesmas condições em que se encontravam quando do embarque. Responsabilidade objetiva.* Defeituoso serviço que importou em inegável frustração da legítima expectativa do autor de que retiraria sua arma de fogo no local e horário de destino, para onde se dirigira a trabalho. *Dano moral que se afigura in re ipsa,*

*derivando do próprio fato ofensivo, de modo que, provado este fato, ipso facto, demonstrado está o dano moral, numa típica presunção natural que decorre das regras da experiência comum. Verba compensatória que merece ser majorada para R\$ 8.000,00 (oito mil reais), consideradas as características do caso concreto e sem deixar de observar o caráter punitivo-pedagógico da indenização, notadamente por se tratar de arma de fogo a bagagem extraviada, em que se requer maior vigilância e cuidado durante seu transporte, sendo certo que o autor teve que aguardar por quase 04 (quatro) horas após sua chegada ao destino para reaver seu bem, comprometendo sobremaneira o objetivo de sua viagem.* Sentença que merece ser reformada em parte. RECURSO A QUE SE DÁ PARCIAL PROVIMENTO PARA MAJORAR A VERBA COMPENSATÓRIA POR DANO MORAL PARA R\$ 8.000,00 (OITO MIL REAIS), estabelecendo-se, de ofício, que os juros de mora, assim como a correção monetária, incidam a contar da sentença quanto ao valor nela arbitrado e, a partir deste julgado, quanto ao valor majorado.

BRASIL. TJRJ. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 0125105-86.2017.8.19.0001. Apelante: Paulo Sérgio Dantas de Oliveira; Apelada: Gol Linhas Aéreas S/A. Relator: Desembargador José Acir Lessa Giordani. Rio de Janeiro. Data de Julgamento: 19/11/2019. Data de Publicação: 22/11/2019. Grifos nossos.

Agora um caso bem específico, pois o Autor é policial militar que viajou para trabalhar como segurança privado em evento que precisaria de sua arma de fogo, a qual voltou para o Rio de Janeiro e atrasou quatro horas para chegar onde ele cumpriria sua função (Santa Catarina). Em primeira instância receberia R\$2.000,00 de indenização por danos morais, valor este majorado em segunda instância para R\$8.000,00, por se tratar de defeito na prestação do serviço que comprometeu diretamente o objetivo profissional da viagem, e também pelo objeto em foco ser item que demandaria cuidado ainda maior no transporte.

Passa-se, por conseguinte, a analisar casos análogos aos anteriores, porém posteriores ao surgimento do coronavírus e sua disseminação ter atingido proporções mundiais.

Ação Indenizatória. Transporte aéreo. Viagem internacional. Extravio de bagagem. Danos material e moral. Sentença de procedência parcial, contra a qual se insurge a empresa ré. Demanda amparada pelas regras do CDC, figurando, a ré, ALITALIA, como fornecedora de serviços e os autores, como consumidores, bem como submetida à Convenção de Varsóvia e de Montreal, no que diz respeito ao dano material (Tese 210 da Repercussão Geral). Impõe-se a observação de que no julgamento do RE 636.331, o STF fixou o entendimento de que a limitação das verbas indenizatórias previstas nas Convenções de Varsóvia e de Montreal não se aplica ao dano moral. Comprovação inequívoca do extravio de bagagem, por 24 horas. *Excludentes de responsabilidade que não foram demonstradas pela empresa ré. Fortuito interno. Falha na prestação do serviço. Dano moral que se comprova in re ipsa, bem fixado em R\$ 8.000,00 para cada autor, merecendo ser mantido, tendo em vista as peculiaridades do caso concreto, bem delineado no Voto.* Inteligência da Súmula nº 45 deste TJRJ. Dano material comprovado. Limitação do dano: art. 22 da Convenção de Varsóvia - 1.000 Direitos Especiais de Saque, que equivalem, na data do dia 05/11/2020, a R\$ 7.807,29. Neste contexto, os valores de R\$ 4.618,83 (terno do 1º autor), R\$ 1.185,97 + 126,04 (remédios do 1º autor), R\$ 721,53 + 252,77 (roupas da 2ª autora), que totalizam R\$ 6.905,14 e index 27, 28 e 37 -, não ultrapassam o limite previsto na legislação aplicável em relação à indenização pela bagagem, devendo ser excluídas da condenação, no entanto, as despesas relativas a passagens aéreas e

hospedagens. Sentença que se reforma em parte. Sem honorários recursais. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO. BRASIL. TJRJ. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 0055907-88.2019.8.19.0001. Apelante: Alitalia Societa Aerea Italiana S.P.A.; Apelada: Joao Mansur Filho e Vera Aleta Rooij Mansur. Relatora: Desembargadora Sirley Abreu Biondi. Rio de Janeiro. Data de Julgamento: 30/11/2020. Data de Publicação: 10/12/2020. Grifos nossos.

Caso de extravio de bagagem recuperada apenas no dia seguinte ao da chegada dos autores em Munique, o que ocasionou a necessidade de compra de roupas a serem utilizadas em congresso de medicina pelos autores, casal de médicos, além de remédios. Danos materiais determinados conforme as despesas efetuadas em novas roupas e remédios, que foi minorado em segunda instância por incluir valores como diárias de hotel e passagens aéreas, o que não seriam justificados no caso em tela, restando o montante aquém dos limites impostos pela Convenção de Montreal. Condenação de R\$8.000,00 para cada autor em primeira instância mantida.

Apelação. Ação indenizatória. Transporte aéreo internacional. *Extravio de bagagens, somente entregue um dia depois da chegada da autora ao seu destino. Dano moral configurado.* Aplicação da Súmula 45 desta Corte. De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça "as indenizações por danos morais decorrentes de extravio de bagagem e de atraso de voo não estão submetidas à tarifação prevista na Convenção de Montreal, devendo-se observar, nesses casos, a efetiva reparação do consumidor preceituada pelo CDC" (Resp 1.842.066 Terceira Turma. Rel. Min. Moura Riberio, j. 09.06.2020). Verba indenizatória adequadamente arbitrada no juízo unitário (R\$ 7.000,00). Recurso desprovido.

BRASIL. TJRJ. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 0095948-97.2019.8.19.0001. Apelante: Latam Airlines Group S.A.; Apelada: Jenny Raschle. Relator: Desembargador Agostinho Teixeira. Rio de Janeiro. Data de Julgamento: 20/07/2020. Data de Publicação: 27/07/2020. Grifos nossos.

Outro caso em que há extravio de bagagem e posterior entrega desta apenas no dia seguinte, desta vez envolvendo pessoa idosa, em viagem para Lima, no Peru. Sentença de primeiro grau mantida para condenar a empresa aérea em R\$7.000,00 de indenização a título de danos morais.

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANOS MATERIAL E MORAL. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. *EXTRAVIO DEFINITIVO DE BAGAGEM EM VOO INTERNACIONAL.* FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DO DANO MATERIAL E IMPROCEDÊNCIA DO DANO MORAL. *REFORMA DO DECISUM. DANO MORAL CONFIGURADO.* SÚMULA 45 DO TJ/RJ. PROVIMENTO DO APELO. BRASIL. TJRJ. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 0005357-62.2019.8.19.0010. Apelante: Cleber Reis do Nascimento; Apelada: TAM Linhas Aéreas S/A. Relator: Desembargador Sérgio Ricardo de Arruda Fernandes. Rio de Janeiro. Data de Julgamento: 03/09/2020. Data de Publicação: 08/09/2020. Grifos nossos.

Percebe-se, aqui, numa situação de extravio definitivo de bagagem em voo internacional, que em primeira instância houve a descaracterização de dano moral, concedendo apenas indenização por dano material ao autor, entendimento modificado em segundo grau, com condenação por danos morais em R\$5.000,00.

Ementa: Apelação cível. Ação de indenização por dano moral material e moral, decorrente de extravio de bagagem em voo nacional. Sentença de procedência do pedido. Responsabilidade solidária das empresas transportadoras. Artigo 7º, parágrafo único e artigo 25, § 1º, do CDC. *Bagagem dos autores que apenas lhes foi entregue sete dias após a chegada ao destino.* Necessidade de aquisição de vestimentas e produtos para higiene pessoal. Dano material comprovado. *Dano moral caracterizado.* Enunciado nº 45 da Súmula do TJRJ. Quantificação da indenização por dano moral não sujeita a limites predeterminados. Recurso a que se nega provimento.

BRASIL. TJRJ. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 0033787-51.2019.8.19.0001. Apelante: GOL Linhas Aéreas S/A; Apelados: Paulo Vilela Ferreira e outros. Relator: Desembargador Carlos José Martins Gomes. Rio de Janeiro. Data de Julgamento: 27/10/2020. Data de Publicação: 06/11/2020. Grifos nossos.

Neste caso de extravio de bagagem em voo doméstico, a bagagem foi devolvida ao casal de autores apenas sete dias depois da chegada ao destino, aparentemente violada. Danos materiais configurados pelos gastos necessários realizados em roupas na viagem, além de R\$10.000,00 de danos morais para cada autor, dispositivo mantido em segundo grau.

Tem-se como conclusão, por uma visão geral, não ter havido qualquer diferença, no que tange a acórdãos no TJRJ tratando de extravios de bagagens em voos internacionais ou domésticos, entre julgados anteriores e posteriores à deflagração da pandemia.

Enquanto anteriormente à pandemia, os casos colacionados renderam indenizações de R\$3.500,00 a R\$8.000,00, posteriormente, os julgados colacionados mostraram um quantum indenizatório variável de R\$5.000,00 a R\$10.000,00, ou seja, uma média bem similar, respeitando as particularidades de cada situação. Segue tabela para mais fácil visualização.

Indenizações por danos morais no TJRJ (R\$)	
Anteriores à pandemia	Posteriores à pandemia
3.500	5.000
4.000	7.000



5.000	8.000
8.000	10.000

## 2.2. Extravio de bagagens no TJSP

Passamos para a análise, portanto, de outro tribunal, com julgados anteriores à pandemia do coronavírus.

*APELAÇÃO. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Má prestação de serviço de transporte aéreo. Extravio temporário de bagagem. Sentença de improcedência. Apelo da parte autora. Com razão. Responsabilidade da empresa demonstrada. Dano moral caracterizado. Dever de indenizar. Danos morais *in re ipsa*. Não se pode perder de vista que, além do viés compensatório, a indenização por dano moral também tem por escopo reprimir e prevenir atitudes abusivas, especialmente contra consumidores, com o intuito de inibir novas e outras possíveis falhas na prestação do serviço. Valor arbitrado em R\$ 5.000,00, considerando que o atraso na entrega da bagagem foi temporário, se deu por cinco dias, sem qualquer extravio definitivo de seus pertences. Dano material consistente no gasto com tradução dos documentos em língua estrangeira. Dever de indenizar. Sentença reformada. Inversão do ônus de sucumbência. Recurso provido.*

BRASIL. TJSP. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 1001938-41.2020.8.26.0348. Apelante: Letícia Padilla Machado; Apelada: GOL Linhas Aéreas Inteligentes S/A. Relator: Desembargador Roberto Maia. São Paulo. Data de Julgamento: 28/08/2019. Data de Publicação: 14/09/2020. Grifos nossos.

Neste primeiro julgado, a autora teve sua bagagem extraviada e somente devolvida cinco dias após a chegada ao destino em viagem internacional, e teve seu pedido julgado completamente improcedente em primeira instância, vendo negadas as indenizações a qualquer título contra a companhia aérea. Em segundo grau, viu seu apelo provido, para condenação da empresa em R\$5.000,00 a título de danos morais.

*ATO ILÍCITO E RESPONSABILIDADE CIVIL – Reconhecimento de que restou configurado o inadimplemento contratual e o defeito do serviço prestado pela transportadora consistente no extravio temporário da bagagem da parte autora com restituição apenas três dias depois da chegada – Configurado o adimplemento contratual insatisfatório e o defeito do serviço prestado pela transportadora, consistente em extravio temporário de bagagem que impôs à parte autora 3 dias sem seus pertences, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação da ré transportadora na obrigação de indenizar a autora pelos danos decorrentes do ilícito em questão. DANO MORAL – Extravio temporário de bagagem, que durou vários dias, constitui, por si só, fato ensejador de dano moral, porquanto com gravidade suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante – Indenização por danos morais fixada na quantia de R\$ 5.225,00 com incidência de correção monetária a partir deste julgamento. Recurso provido, em parte.*

BRASIL. TJSP. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 1106042-86.2019.8.26.0100. Apelante: Anari Moura Correa; Apelada: TAM Linhas Aéreas S/A. Relator: Desembargador Manoel Ricardo Rebello Pinho. São Paulo. Data de Julgamento: 28/08/2019. Data de Publicação: 23/07/2020. Grifos nossos.

Outro caso de extravio de bagagem, mas que perdurou três dias, em voo doméstico, que em primeira instância igualmente julgou improcedente a demanda, entendimento este reformado em segundo grau, condenando a companhia aérea em R\$5.225,00 a título de dano moral.

*Ação indenizatória de danos morais - atraso de quatro dias na entrega das bagagens - tratados internacionais que versam acerca da reparação dos danos materiais, não pleiteados na espécie - dano moral configurado - fatos narrados que denotam o abalo psíquico - responsabilidade objetiva da transportadora - ausência de fato excludente - "quantum" indenitário mantido - ação julgada procedente - sentença mantida - recurso improvido para tal fim.*

BRASIL. TJSP. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 1016943-42.2018.8.26.0003. Apelante: TAM Linhas Aéreas S/A; Apelada: Neusa Terezinha Brey. Relator: Desembargador José Roberto Coutinho de Arruda. São Paulo. Data de Julgamento: 10/12/2019. Data de Publicação: 04/02/2020. Grifos nossos.

Neste caso de voo internacional em que o extravio da bagagem durou quatro dias, o juiz de primeira instância reconheceu a aplicação de danos morais, no montante de R\$10.000,00, valor este mantido em segunda instância.

*RESPONSABILIDADE CIVIL – Transporte aéreo – Atraso de pouco mais de três horas que não foi suficiente a caracterizar o dano moral – Extravio da bagagem por mais de vinte e quatro horas que gera danos passíveis de ressarcimento – Indenização por danos morais reduzida para R\$ 5.000,00 – Recurso parcialmente provido.*

BRASIL. TJSP. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 1008626-02.2018.8.26.0344. Apelante: LATAM Airlines Group S/A; Apelado: Jose Henrique Travassos de Brito Filho, representado por sua genitora. Relator: Desembargador José Benedito Franco de Godoi. São Paulo. Data de Julgamento: 27/11/2019. Data de Publicação: 20/01/2020. Grifos nossos.

Aqui um interessante julgado de situação em que houve atraso de voo doméstico por três horas e quarenta minutos, e extravio de bagagem, devolvida ao autor trinta horas depois. Em primeiro grau, foi determinada a condenação da companhia em R\$10.000,00 por danos morais, montante reformado em segunda instância, por entenderem que não se configura dano moral por atraso o período vivenciado, até por não ter havido prejuízo de conexão posterior. Valores reformados para R\$5.000,00 devidos ao autor, pois ainda houve dano moral pelo extravio da bagagem.

Passa-se, então, à análise de casos posteriores à pandemia, ocorridos ao longo de 2020.

*RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de indenização por dano moral – Transporte aéreo internacional – Extravio de bagagem comprovado – Legitimidade passiva ad*

*causam verificada - Insurgência da ré no tocante ao valor da indenização por dano moral - Dano moral bem configurado – Damnum in re ipsa – Arbitramento segundo os critérios da prudência e razoabilidade - Procedência em parte mantida – Recurso improvido.*

BRASIL. TJSP. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 1008626-02.2018.8.26.0344. Apelante: Azul Brazilian Airlines S/A; Apelada: Rosimá Santos Moreira. Relator: Desembargador Luiz Correia Lima. São Paulo. Data de Julgamento: 30/12/2020. Data de Publicação: 30/12/2020. Grifos nossos.

Trata-se de caso em que houve extravio permanente de bagagem, durante voo internacional, no qual a ré, ora apelante, alegou não operar o serviço onde teria sido perdida a bagagem. Tal ilegitimidade passiva foi negada, por entender-se que de fato era responsável pelos voos em que se extraviou a mala, e restou a ré condenada em primeira instância em danos morais no montante de R\$8.000,00, mantidos em segundo grau, com o desprovimento do recurso.

*RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de indenização por dano material e moral – Transporte aéreo internacional – Bagagem avariada - Ilegitimidade passiva da corre Decolar.Com Ltda. – Relação de consumo caracterizada – Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade objetiva da empresa aérea por falha na prestação de serviço (art. 14, caput, da Lei nº 8.078/90) - Reparação material devida – Incidência da tese jurídica nº 210 firmada no Recurso Extraordinário nº 636.331-RJ, submetido à sistemática da repercussão geral – Predominância das normas, tratados e convenções internacionais, dos quais o Brasil é signatário, sobre o Código de Defesa do Consumidor, no que pertine à existência de limitação da reparação por dano material (indenização tarifada) – Indenização por dano material correspondente a mil Direitos Especiais de Saque - Dano moral bem configurado – Damnum in re ipsa – Arbitramento segundo o critério da prudência e razoabilidade nesta instância ad quem – Recurso provido em parte.*

BRASIL. TJSP. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 1011324-33.2019.8.26.0477. Apelante: Thyago Garcia; Apeladas: Swiss International Air Lines AG e outra. Relator: Desembargador Luiz Correia Lima. São Paulo. Data de Julgamento: 25/12/2020. Data de Publicação: 25/12/2020. Grifos nossos.

Outro caso de extravio permanente de bagagem em voo internacional, mas que em juízo de primeiro grau teve sentença proferida no sentido de negar provimento aos danos morais, e conceder ressarcimento por danos materiais em valor bem abaixo do pretendido pelo autor. Ainda, foi acolhida a ilegitimidade passiva da prestadora de serviços decolar.com. Em segunda instância foi mantida tal ilegitimidade passiva, por ser falha na prestação de serviço típica de companhia aérea, fugindo da responsabilidade da intermediadora. Entretanto, reconhecido o dano moral causado, impondo à companhia aérea dever de indenizar em R\$10.000,00, majorando ainda os danos materiais a quase dez vezes o determinado pelo juízo *a quo*.

*JUSTIÇA GRATUITA – Pedido realizado em preliminar de apelação – Comprovação da real necessidade do benefício, por trabalhar, a postulante, como operadora de caixa em um supermercado, recebendo salário inferior a R\$1.500,00 por mês, bem como*

por ter módicos gastos e não declarar imposto de renda, tudo a corroborar com a assertiva de que, realmente, não auferiu renda suficiente a possibilitar o pagamento das custas processuais, sem prejuízo de seu sustento próprio ou familiar – GRATUIDADE CONCEDIDA. AÇÃO INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – *Extravio temporário de bagagem – Voo Nacional – Sentença de improcedência, calcada na ausência de indenizar, uma vez que o extravio (temporário) da bagagem não superou o prazo previsto na resolução nº 400 da ANAC – Apelo da autora, insistindo no direito à indenização – Admissibilidade – A entrega breve e incólume da bagagem não afasta o dever de indenizar o prejuízo suportado pela passageira, que fora obrigada a adquirir peças de vestuário compatíveis com o destino – Situação em que a passageira ficou angustiada e preocupada, pois se vê sem seus pertences básicos e evidentemente tocada pela incerteza quanto à localização e a ocasião de entrega e o estado de seus pertences – Extravio ocorrido quando a passageira estava fora de seu domicílio – Falha na prestação do serviços – Responsabilidade objetiva da ré (art. 14 CDC) – Dano moral evidente – Indenização da autora fixada em R\$5.000,00, quantia que se mostra adequada e suficiente a minimizar os danos causados, sem importar no enriquecimento sem causa da autora, além de evitar a reiteração da conduta lesiva por parte da ofensora – Aplicação da Súmula 326 do C. STJ – Sentença modificada – Sucumbência invertida – RECURSO PROVIDO.*

BRASIL. TJSP. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 1004069-53.2020.8.26.0068. Apelante: Edivania Pereira de Oliveira; Apeladas: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A. Relator: Desembargador Ramon Mateo Júnior. São Paulo. Data de Julgamento: 22/12/2020. Data de Publicação: 22/12/2020. Grifos nossos.

Em mais um caso de extravio de bagagem temporário, que perdurou dois dias, em voo doméstico, percebe-se que em primeira instância a autora teve seus pedidos negados tanto para danos materiais como morais. Entendimento este revertido em segunda instância, que determinou o ressarcimento à autora dos gastos com itens enquanto não possuía sua bagagem pessoal, e condenou a companhia aérea em R\$5.000,00 a título de danos morais.

Apelação – Transporte aéreo – *Extravio temporário de bagagem em voo internacional – Ação indenizatória – Sentença de rejeição dos pedidos – Reforma, com a proclamação da parcial procedência da demanda 1. Gratuidade - Requerimento de gratuidade da justiça – Pedido que se defere, por nada existir nos autos infirmando a declarada hipossuficiência econômica da autora, que, ademais, demonstra tratar-se de pessoa simples e de parcos rendimentos. 2. Responsabilidade civil – Bagagem temporariamente extraviada em voo internacional, apenas sendo localizada e devolvida com dois dias de atraso, isso evidenciando falha na prestação dos serviços e, pois, gerando responsabilidade civil. 3. Dano moral – Caracterização diante do presumido sofrimento experimentado pela autora, que se viu privada da bagagem por dois dias de viagem, em solo estrangeiro, e foi compelida a despender tempo e dinheiro com a aquisição de itens de higiene e vestuário. Indenização que se arbitra na quantia de R\$ 4.000,00. Deram parcial provimento à apelação.*

BRASIL. TJSP. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 1001589-09.2020.8.26.0002. Apelante: Marcia Cristina Pacheco da Silva; Apeladas: Aerovias Del Continente Americano S/A - Avianca. Relator: Desembargador Ricardo Pessoa de Mello Belli. São Paulo. Data de Julgamento: 18/12/2020. Data de Publicação: 18/12/2020. Grifos nossos.

Mais um caso de extravio de bagagem temporário, dessa vez por dois dias, em voo internacional, que em primeiro grau entendeu o juízo não ensejar dano extrapatrimonial, apesar da autora, ora apelante, ficar sem roupas para ministrar congresso no estrangeiro. Sentença

reformada pelo acórdão acima, no sentido de condenar a companhia aérea em R\$4.000,00 a título de danos morais devidos à apelante.

Assim como nos julgados em Câmaras Cíveis do TJRJ, verifica-se a inobservância de qualquer divergência quanto à valoração das indenizações a título de danos morais nas Câmaras de Direito Privado no TJSP, especificamente nos casos de extravio de bagagem em transportes aéreos. Previamente à pandemia, os valores variaram em torno de R\$5.000,00, chegando a alcançar até R\$10.000,00. Posteriormente, as condenações concentraram-se no mesmo patamar, variando de R\$4.000,00 a R\$10.000,00. Segue novamente tabela, para mais fácil percepção.

Indenizações por danos morais no TJSP (R\$)	
Anteriores à pandemia	Posteriores à pandemia
5.000	4.000
5.225	5.000
10.000	8.000
10.000	10.000

Entretanto, é possível ver certa predisposição, quanto aos julgados do TJSP em primeira instância, de não conceder danos morais em muitas das situações como as vivenciadas acima. Algo que não encontrou respaldo nos julgados do TJRJ, ou mesmo na segunda instância do TJSP.

Seguro afirmar, diante do exposto, ser bastante uniforme a jurisprudência em classificar como dano moral presumido, também chamado de dano *in re ipsa*, os casos de extravio de bagagem, seja temporária, durando um ou mais dias, seja permanente, por todos os transtornos envolvidos, não sendo observado o disposto no artigo 251-A do CBA.

### 3. ANÁLISE JURISPRUDENCIAL DE ATRASOS DE VOOS

Prossegue-se na tentativa de verificar se o mesmo ocorre quando dos atrasos ou mesmo cancelamentos nos voos. Nesta hipótese, englobam-se os atrasos e cancelamentos na mesma categoria, pois após o cancelamento, invariavelmente há outro voo que decola atrasado em relação ao originário, tendo os mesmos efeitos práticos que um simples atraso.

#### 3.1. Atraso ou cancelamento de voos no TJRJ por si só

A fim de caracterizar melhor as condenações com as situações pertinentes, serão relacionados, a princípio, julgados que tratam apenas de atraso, ou cancelamento com reacomodação em voo diverso, sem danos extrapatrimoniais evidentes, como perda de compromissos ou diárias de hotel.

Começa-se com um julgado interessante, que serve de bom ponto de partida para valorar os danos morais a serem determinados pelo juízo.

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. ATRASO EM VOO DE CONEXÃO DE 05 HORAS NÃO DEMONSTRADO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. *Sentença de procedência condenando a ré ao pagamento de indenização a título de dano moral no valor de R\$15.000,00. Apelação da ré. Ausência de prova de que o atraso foi de cinco horas, como alegado pela autora. Considera-se razoável o atraso de até quatro horas, na esteira do parâmetro que estipula a Agência Nacional de Aviação Civil. Precedente do STJ. A autora teve de esperar 03h e 29min pelo outro voo. Fatos narrados que não ultrapassam a esfera do mero aborrecimento. Dano moral não configurado. Sentença reformada para julgar improcedente o pedido contido na ação, invertendo-se o ônus da sucumbência. PROVIMENTO DO RECURSO BRASIL. TJRJ. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 0042512-31.2016.8.19.0002. Apelante: TAM Linhas Aéreas S/A; Apelada: Anna Maria Gomes Moraes Rego. Relatora: Desembargadora Sônia de Fátima Dias. Rio de Janeiro. Data de Julgamento: 04/12/2019. Data de Publicação: 06/12/2019. Grifos nossos.*

No caso acima, não ficou configurado dano moral por não restar comprovado um atraso maior que quatro horas, ao passo que, como consolidado pela jurisprudência, tal atraso seria uma situação de mero aborrecimento do cotidiano. Tal entendimento foi solidificado pelo próprio STJ e por diversos tribunais pelo país, e será lembrado no decorrer deste trabalho.

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO. *CHEGADA AO DESTINO QUATRO HORAS APÓS O PREVISTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DOS PRESTADORES DE*

SERVIÇO. *INEXISTÊNCIA DE EXCLUDENTES DA RESPONSABILIDADE, NA FORMA DO § 3º, DO ARTIGO 14 DO CDC. PARTE RÉ QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS DE AFASTAR AS ALEGAÇÕES AUTORAIS. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO QUE SE DA PROVIMENTO.*

BRASIL. TJRJ. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 0033021-11.2015.8.19.0042. Apelante: Arthur de Almeida Araújo Gioia; Apelados: TAM Linhas Aéreas S/A e Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos S/A. Relatora: Desembargadora Valéria Dacheux Nascimento. Rio de Janeiro. Data de Julgamento: 01/10/2019. Data de Publicação: 03/10/2019. Grifos nossos.

Já neste segundo julgado, um caso de quatro horas de atraso na chegada ao destino, porém com um agravante: perda de conexão em outro voo e completo descaso com o cliente no atendimento, o que culminou na reforma da sentença em primeira instância, que havia indeferido o pedido indenizatório de danos morais, condenando a companhia aérea e a concessionária do aeroporto de Guarulhos a indenizar o autor e ora apelante em R\$10.000,00 a título de danos morais.

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. ATRASO DE VOO EM MENOS DE 1 HORA. PERÍODO CONSIDERADO RAZOÁVEL. NÃO CONFIGURAÇÃO DE DANOS MORAIS. Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos autorais, tendo sido *fixado o valor de R\$ 5.000,00 em decorrência de cancelamento de voo em face da AZUL. Quanto à GOL, que reacomodou os passageiros do voo cancelado, o pedido de dano moral foi julgado improcedente, pois o atraso na decolagem foi apenas de 50 minutos, período este que deve ser considerado razoável, não devendo se falar em falha na prestação de serviço.* Sentença que merece ser mantida, observando-se o teor da súmula 373 deste tribunal, bem como a jurisprudência. Valor de R\$ 5.000,00 que são suficientes para indenizar a autora em relação ao cancelamento do primeiro voo. *Majoração da verba que não se demonstra razoável.* Nega-se provimento do recurso.

BRASIL. TJRJ. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 0011789-59.2017.8.19.0207. Apelantes: Natalia Aragão Duart e Arthur Aragão Duart; Apelados: AZUL Linhas Aéreas Brasileiras S/A e GOL Linhas Aéreas S/A. Relatora: Desembargadora Helda Lima Meireles. Rio de Janeiro. Data de Julgamento: 13/12/2019. Data de Publicação: 26/12/2019. Grifos nossos.

No julgamento acima, houve o cancelamento de voo do Rio de Janeiro para Maceió, por parte da companhia Azul, e reacomodação dos passageiros deste voo para outro de mesmo destino e embarque previsto para seis horas depois, controlado pela companhia Gol, que atrasou o embarque em cinquenta minutos. Após condenação da Azul em primeira instância pelo cancelamento do voo, e desprovimento em relação à Gol, por tratar-se de atraso no embarque inferior a uma hora, o casal de autores apelou, requerendo a majoração quanto ao montante determinado para a Azul e condenação também da Gol, o que restou improvido, mantendo-se portanto apenas a obrigação da Azul de indenizar a título de danos morais cada um dos autores em R\$5.000,00.

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. *ATRASO NO VOO DE RETORNO PARA O RIO DE JANEIRO. PASSAGEIROS QUE AGUARDARAM QUASE 4 HORAS PARA EMBARCAR. COMPANHIA ÁEREA QUE NÃO PRESTOU ASSISTÊNCIA COM ALIMENTAÇÃO DURANTE O PERÍODO DE ESPERA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONFIGURADA.* DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. VERBA INDENIZATÓRIA FIXADA DENTRO DOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. MANUTENÇÃO. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

BRASIL. TJRJ. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 0008051-29.2018.8.19.0207. Apelantes: Moacir Martins e Marly Rangel; Apelada: British Airways PLC. Relatora: Desembargadora Maria Helena Pinto Machado. Rio de Janeiro. Data de Julgamento: 13/11/2019. Data de Publicação: 21/11/2019. Grifos nossos.

Mais um caso em que ocorre atraso, que em condições normais não haveria indenização, por estar dentro de parâmetro considerado razoável pela jurisprudência (chegada ao destino quatro horas após o previsto), entretanto, entendeu o juízo que a sentença de primeiro grau determinou bem o montante indenizatório de R\$1.000,00 por danos morais, pois restou incontroverso no presente caso que a companhia não forneceu qualquer tipo de assistência aos autores, casal de idosos, ora apelantes.

A seguir, passa-se à análise de casos posteriores ao surgimento da pandemia de coronavírus, inicialmente onde ocorreram somente atrasos ou cancelamentos de voos.

Direito do Consumidor. Transporte Aéreo Doméstico. Atraso de Voo. Danos morais. Apelação desprovida. 1. Ao transporte aéreo, aplicam-se as normas do CDC naquilo que não for colidente com a Convenção de Montreal. 2. *O atraso do voo que perdura por quase 6 horas, com a chegada ao destino durante a madrugada são fatos que ultrapassam o mero aborrecimento, causando danos morais.* 3. *Consumidores idosos, que esperaram no saguão do aeroporto por longas horas, após o despacho das bagagens.* 4. *Fortuito interno. Inexistência de excludente de antijuridicidade.* 5. *Valor indenizatório adequado.* 6. Apelação a que nega provimento.

Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 0313965-37.2018.8.19.0001. Apelante: GOL Linhas Aéreas S/A; Apelados: Helio Pinheiro de Alencar e outra. Relator: Desembargador Horácio dos Santos Ribeiro Neto. Rio de Janeiro. Data de Julgamento: 02/02/2021. Data de Publicação: 05/02/2021. Grifos nossos.

Neste primeiro caso ocorreu atraso de seis horas em voo de volta, de Florianópolis para o Rio de Janeiro, em que o casal de idosos, autores da ação, solicitaram a remarcação do voo para o dia seguinte, visto o autor estar em recuperação por cirurgia no joelho, e aguardar indefinidamente no saguão do aeroporto seria um martírio, o que foi negado, pois as bagagens já haviam sido despachadas e não podiam ser devolvidas. Danos morais arbitrados em R\$5.000,00 em primeiro grau que foram mantidos, com o desprovimento do recurso.



Apelação. Ação indenizatória por danos morais fundada em falha na prestação do serviço de transporte aéreo contratado junto à ré para o trecho Maceió/AL - Rio de Janeiro/RJ, com conexão no aeroporto de Guarulhos, em São Paulo/SP. *Atraso no primeiro trecho, que culminou na perda da conexão e necessidade de realocação da autora em outro voo cinco horas mais tarde do que o previsto. Menor impúbere.* Atraso incontroverso. Alegação de intenso tráfego aéreo. Fortuito interno. Falha na prestação de serviço. *Dano moral que restou configurado não só ante a frustração da legítima expectativa da consumidora em usufruir da sua viagem com tranquilidade, senão também pelo fato de possuir a autora, à época, apenas três anos de idade, sendo evidente que o prolongamento da viagem, além do natural cansaço físico, trouxe sofrimento, angústia e abalo emocional. Razoável a verba indenizatória fixada em R\$ 8.000,00, não desafiando alteração.* Súmula 343 deste TJERJ. Juros de mora, Termo inicial. Citação. Manutenção da sentença. RECURSO DESPROVIDO  
Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 0014960-50.2019.8.19.0014. Apelante: GOL Linhas Aéreas Inteligentes S/A; Apelada: Mariah Barros Rangel representada por sua genitora Greice Kelly Barros da Silva. Relatora: Desembargadora Maria Luiza De Freitas Carvalho. Rio de Janeiro. Data de Julgamento: 16/12/2020. Data de Publicação: 18/12/2020. Grifos nossos.

No julgado acima, a autora, de três anos e representada por sua mãe, teve atraso no voo que partiu de Maceió, a fazendo perder conexão em São Paulo que a levaria para o Rio de Janeiro, apenas chegando na capital fluminense com cinco horas de atraso. Considerando o desamparo por parte da companhia aérea, e o fato da consumidora ser menor impúbere, o juízo de primeiro grau determinou ser devida uma verba indenizatória de R\$8.000,00, a qual foi mantida em segunda instância, apesar do recurso da Gol.

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO DOMÉSTICO. *SUCCESSIVOS CANCELAMENTOS DE VOOS QUE OCASIONARAM A CHEGADA DA AUTORA AO DESTINO COM 15 HORAS DE ATRASO.* IRRESIGNAÇÃO DA PARTE RÉ. - Responsabilidade objetiva, na forma do art. 14 do CDC. *Teoria do risco do empreendimento.* - *Alegação da parte Ré de que os cancelamentos dos voos se deram em razão da necessidade de readequação da malha aeroviária. Fortuito interno.* - *Dano moral configurado. Quantum arbitrado que se mostra adequado, diante das circunstâncias do caso concreto, e de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.* Inteligência da Súmula nº 343 deste Tribunal de Justiça. - No que tange aos juros moratórios, o termo inicial é a data da citação, por se tratar de relação contratual, nos termos do art. 405 do Código Civil. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.  
Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 0001382-35.2019.8.19.0203. Apelante: GOL Linhas Aéreas S/A; Apelada: Alicia Manoela Moreira De Castro representada por sua genitora Thatiana Ribeiro Moreira. Relatora: Desembargadora Maria Regina Fonseca Nova Alves. Rio de Janeiro. Data de Julgamento: 15/12/2020. Data de Publicação: 17/12/2020. Grifos nossos.

Em seguida, apresenta-se um caso onde a chegada ao destino – Santa Catarina – ocorreu com quinze horas de atraso devido a sucessivos cancelamentos de voo, envolvendo menor de idade. O juízo de primeira instância entendeu apropriado o montante indenizatório de R\$4.000,00, o qual foi mantido em segundo grau, mesmo com recurso da companhia aérea.

No intuito de visualizar da melhor forma um padrão, ou proporcionalidade nas decisões, apresenta-se a tabela a seguir:

Indenizações por danos morais no TJRJ em casos que ocorrem exclusivamente cancelamento e atraso no voo por si só (atraso / indenização)	
Anteriores à pandemia	Posteriores à pandemia
4 horas / R\$1.000,00	5 horas / R\$8.000,00
4 horas / R\$10.000,00	6 horas / R\$5.000,00
6 horas / R\$5.000,00	15 horas / R\$4.000,00

### 3.2. Atraso ou cancelamento de voos no TJRJ que desencadearam danos flagrantes

Passa-se, então, a analisar casos mais graves de cancelamento ou atraso, e suas respectivas condenações em danos morais.

Apelação Cível. Pretensão de indenização por danos material e moral. *Viagem aérea internacional*. Taxa de remarcação da passagem de ida e atraso do voo da volta, o que resultou na perda da conexão, com realocação somente para o dia seguinte. Sentença de procedência parcial do pedido. Inconformismo dos autores. *In casu*, não obstante seja lícito a cobrança pela remarcação da passagem aérea, tem-se que a mesma deve se limitar a uma taxa prevista no contrato, somada à eventual diferença da tarifa de compra. Todavia, na espécie, não há comprovação do valor da taxa cobrada, tampouco do preço do novo bilhete, de modo a justificar o montante exigido, o qual é quase o mesmo pago pela aquisição da primeira passagem. Portanto, torna-se impositivo reconhecer a abusividade da cobrança em comento, nos termos do artigo 39, inciso V, do Código de Defesa do Consumidor, por impor aos consumidores desvantagem manifestamente excessiva. Devolução de 95% (noventa e cinco por cento) do montante pago pelos autores com a remarcação dos bilhetes, nos termos do artigo 3.º da Resolução n.º 400, de 13 de dezembro de 2016, da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, que se impõe. Superado tal aspecto, *cumprе esclarecer que a limitação imposta pelos acordos internacionais não alcança a reparação por dano moral*. Dessa forma, *considerando o transtorno suportado pelos demandantes, tais como ter que ficar em um país estrangeiro sem auxílio da companhia aérea, sem acesso às suas malas e precisar procurar, às suas expensas, local para passar a noite*, bem como a inaplicabilidade da limitação imposta na Convenção de Montreal para casos de extravio de bagagem, tem-se que *a quantia arbitrada pelo Magistrado a quo se mostra insuficiente*. Sucumbência dos autores que se afasta. Provimento parcial do recurso, para o fim de condenar a ré a restituir 95% (noventa e cinco por cento) do montante pago pelos autores com a remarcação dos bilhetes, a ser atualizado monetariamente, a partir do desembolso, e acrescido de juros de mora, a contar da citação, *para majorar a indenização por dano moral, para o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), para cada autor*, corrigido monetariamente, a partir da publicação deste acórdão, e acrescido de juros de mora, a contar da citação, bem como a arcar, integralmente, com as despesas processuais e honorários advocatícios, os quais se fixam em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2.º, do Código de Processo Civil.

BRASIL. TJRJ. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 0019700-03.2018.8.19.0203. Apelantes: Manuel Gomes Pereira Soares e Maria José da Silva

Soares; Apelada: TAP – Transportes Aéreos Portugueses S/A. Relatora: Desembargadora Geórgia de Carvalho Lima. Rio de Janeiro. Data de Julgamento: 17/12/2019. Data de Publicação: 19/12/2019. Grifos nossos.

No julgado acima, tem-se que o casal de autores, ora apelantes, perderam conexão em Lisboa, devido a atraso na decolagem do voo de origem, na cidade do Porto, e que por consequência tiveram que pernoitar, às suas próprias expensas e sem acesso às suas bagagens, já despachadas, em cidade que não residem e tampouco possuem familiares. Danos materiais restituídos, e danos morais, arbitrados em R\$5.000,00 em primeira instância, reformados para R\$10.000,00 para cada um dos autores.

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. PACOTE DE VIAGEM, INCLUINDO PASSAGENS AÉREAS - RIO DE JANEIRO-BOGOTÁ-CURAÇÃO -, HOSPEDAGEM E ASSISTÊNCIA MÉDICA. ATRASO DE MAIS DE TRÊS HORAS NA SAÍDA DO VOO DO TRECHO RIO DE JANEIRO-BOGOTÁ. PERDA DO VOO DE CONEXÃO BOGOTÁ-CURAÇÃO. SENTENÇA QUE JULGOU PROCEDENTE O PEDIDO, PARA CONDENAR A PARTE RÉ A PAGAR A IMPORTÂNCIA DE R\$ 6.000,00, PARA CADA AUTOR, A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL. Apelo da parte autora, tão somente quanto ao valor da verba compensatória. Requer a majoração da verba para R\$ 15.000,00. *Restou incontroverso o fato de que o primeiro voo - trecho Rio de Janeiro-Bogotá - saiu com atraso de mais de três horas, provocando a perda da conexão com o segundo voo - trecho Bogotá-Curaçao -, sendo certo que o atraso impediu que os demandantes realizassem os passeios que estavam programados para o primeiro dia, assim como a perda da diária do hotel. Autores que passaram por vários infortúnios, tais como: transporte precário para o hotel de Bogotá; hospedagem e refeições de baixa qualidade, além de discriminação no hotel de Bogotá; e fechadura eletromagnética do quarto do hotel de Curaçao que não funcionava, permanecendo o problema por dois dias. Falha na prestação do serviço. Frise-se que, ao adquirir a passagem aérea, o consumidor passa a ter a legítima expectativa de ser transportado com segurança, pontualidade e qualidade. A perda dessa legítima expectativa afronta o Princípio da Confiança e gera o dever de reparar o dano patrimonial e moral causado, nos termos do artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor. Dano moral configurado. Verba compensatória que se majora para R\$ 15.000,00 para cada autor. Sentença que merece ser reformada, tão somente para majorar a verba arbitrada a título de dano moral. RECURSO A QUE SE DÁ PROVIMENTO.*

BRASIL. TJRJ. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 0286234-03.2017.8.19.0001. Apelantes: Alan Carlos Manso Lopes Gomes e Camila Moreira Esteves Cyfer; Apeladas: Decolar.Com LTDA. e Aerovias Del Continente Americano S/A. Relator: Desembargador José Acir Lessa Giordani. Rio de Janeiro. Data de Julgamento: 01/10/2019. Data de Publicação: 04/10/2019. Grifos nossos.

No julgamento colacionado supra, o casal de autores adquiriu passagens do Rio de Janeiro para Curaçao, fazendo conexão em Bogotá, por ausência de voo direto. O voo para Bogotá atrasou, o que ocasionou a perda da conexão, e estadia forçada em país diverso do pretendido, tendo perdido ainda uma diária de hotel e passeios programados para o dia de chegada no destino. Houve, ainda diversos infortúnios com relação às acomodações, tanto em Bogotá como em Curaçao, razão pela qual a agência de viagens na qual compraram suas passagens foi

incluída no polo passivo. Em primeira instância, as rés foram condenadas a pagar R\$6.000,00 de indenização em danos morais para cada autor, majorada para R\$15.000,00 para cada um em segundo grau.

APELAÇÕES CÍVEIS. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. RELAÇÃO DE CONSUMO. COMPANHIA AÉREA. VIAGEM AO EXTERIOR. ATRASO E CANCELAMENTO DE VOO. SENTENÇA QUE JULGA PROCEDENTES OS PEDIDOS PARA CONDENAR A PARTE RÉ AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL NO VALOR DE R\$5.000,00 (CINCO MIL REAIS) PARA CADA DEMANDANTE. APELAÇÃO INTERPOSTA PELA PARTE AUTORA, PLEITEANDO A MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. APELAÇÃO INTERPOSTA PELA RÉ REQUERENDO A IMPROCEDÊNCIA TOTAL DOS PEDIDOS OU, SUBSIDIARIAMENTE, A REDUÇÃO DA CONDENAÇÃO FIXADA. *ALEGAÇÃO DE MANUTENÇÃO DA AERONAVE E INTENSO TRÁFEGO AÉREO (FATO NÃO COMPROVADO NOS AUTOS), QUE CONSTITUEM FORTUITO INTERNO. COMPORTAMENTO ANTIJURÍDICO E NEXO DE CAUSALIDADE PERFEITAMENTE DELINEADOS. EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE INEXISTENTES. DANO MORAL QUE SE VERIFICA NO CASO CONCRETO, DEVIDO AS PECULIARIDADES DA HIPÓTESE APRESENTADA NOS AUTOS. VERBA COMPENSATÓRIA MAJORADA PARA R\$8.000,00 (OITO MIL REAIS) PARA CADA AUTORA QUE MELHOR ATENDE AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE, SEM OLVIDAR A NATUREZA PUNITIVO-PEDAGÓGICA DA CONDENAÇÃO. EM QUE PESE O RECENTE JULGAMENTO DO RESP 1.584.465, PELA 3ª TURMA DO STJ, AFASTANDO A CONFIGURAÇÃO DO DANO MORAL IN RE IPSA NA HIPÓTESE DE ATRASO DE VOO INTERNACIONAL, NO CASO CONCRETO, O ALUDIDO DANO RESTOU DEVIDAMENTE COMPROVADO, EM RAZÃO DAS PECULIARIDADES NARRADAS NOS AUTOS, CONSIDERANDO QUE NÃO HOUE PRÉVIO AVISO DA COMPANHIA AÉREA A FIM DE MINORAR OS DESCONFORTOS DO CITADO ATRASO, BEM COMO OCORREU A PERDA DE UM EVENTO JÁ AGENDADO PELAS AUTORAS.* PRECEDENTES DESTA CORTE DE JUSTIÇA. INCIDÊNCIA DE JUROS DE MORA DA CITAÇÃO INICIAL E CORREÇÃO MONETÁRIA DA DATA DO ARBITRAMENTO, POSTO SE TRATAR DE RELAÇÃO CONTRATUAL. ARTIGO 405 DO CÓDIGO CIVIL. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS MAJORADOS PARA 15% SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO EM DESFAVOR DA PARTE RÉ. RECURSO DA COMPANHIA AÉREA DESPROVIDO. PROVIMENTO DO APELO DAS AUTORAS PARA MAJORAR A VERBA INDENIZATÓRIA. BRASIL. TJRJ. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 0143450-66.2018.8.19.0001. Apelantes: GOL Linhas Aéreas S/A; Joana Soares Trivellato e Camilla Soares Trivellato. Apelados: os mesmos. Relator: Desembargador André Luiz Cidra. Rio de Janeiro. Data de Julgamento: 18/12/2019. Data de Publicação: 19/12/2019. Grifos nossos.

Por fim, mais um acórdão que trata de voo internacional, em que ao chegar no aeroporto, as autoras foram informadas do cancelamento do voo, ao passo que retornaram às suas residências e somente puderam embarcar no dia seguinte, com quinze horas de atraso, tendo perdido passeio agendado no Chile. Em primeira instância, foi proferida sentença determinando a condenação da companhia aérea em R\$5.000,00, a qual foi alvo de apelação por ambas as partes, sendo provida a apelação das autoras para majorar a verba indenizatória para

R\$8.000,00. Interessante destacar neste acórdão o afastamento da figura do dano moral *in re ipsa*, em se tratando de atraso de voo.

Passa-se, agora, para os casos mais graves posteriores à pandemia.

Apelação cível. Ação indenizatória por danos morais. Transporte aéreo internacional. Atraso de voo que culminou com a perda da conexão. Sentença de procedência para condenar a ré ao pagamento de R\$10.000,00 por danos morais. Apelação da ré. Apelação adesiva da autora. RE nº 636.331/RJ. Recurso julgado pelo rito dos repetitivos. Tese nº 210 do STF. Limitação indenizatória prevista na Convenção de Montreal que abrange apenas a reparação pelos danos materiais. Demanda que objetiva a compensação pelos danos morais sofridos. Incidência do CDC. *Atraso de um dia devidamente comprovado. Dano moral inequívoco. Valor fixado na sentença que se mantém.* Precedentes jurisprudenciais. Negado provimento aos recursos. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 0222518-31.2019.8.19.0001. Apelantes: Deutsche Lufthansa A.G. e Célia Dos Guimarães Santos; Apelados: os mesmos. Relatora: Desembargadora Claudia Telles. Rio de Janeiro. Data de Julgamento: 02/02/2021. Data de Publicação: 08/02/2021. Grifos nossos.

Neste primeiro julgado, houve atraso de uma hora e meia no voo de volta, de Veneza, que faria conexão em Frankfurt para seguir viagem ao Rio de Janeiro, a qual foi perdida. A autora conseguiu, após muitos transtornos, passagem apenas para o dia seguinte, tendo recebido apenas um voucher de alimentação no valor de trinta euros, arcando com sua própria hospedagem, que possuía o horário do checkout ao meio-dia, e a passagem era apenas de noite. Após sentença determinando verba indenizatória de R\$10.000,00 a título de danos morais, ambas as partes apelaram, sem sucesso, por entender o acórdão ser razoável e proporcional ao dano o valor previamente fixado.

Apelação Cível. Relação de Consumo. Ação Indenizatória. Companhia aérea. *Menores. Aquisição de bilhetes trecho RIO/RECIFE/RIO, sem escalas. Realocação de voos. Inclusão de voos com escalas. Aumento do tempo da viagem de ida em mais 6 horas. Viagem de volta que teve escala e ainda pernoite na cidade de Campinas, sem adequada assistência da companhia.* Sentença de procedência. Manutenção. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. RE nº 636.331/RJ, com Repercussão Geral - Tema 210, julgado pelo E. STF - prevalência dos tratados internacionais sobre o Código de Defesa do Consumidor, tão somente no tocante às condenações por dano material. Troca dos voos e atraso inicial da viagem incontroverso. Readequação da malha aérea e mau tempo que consistem em fortuito interno, incluído no risco do empreendimento. Falha na prestação do serviço caracterizada. Consumidores que não tiveram a assistência devida. Ré que não se desincumbiu do ônus do art.373,II, do NCPC. Danos morais configurados. Incidência da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. *Tempo vital que integra a personalidade do indivíduo e cuja perda deve ser reparada. Verba fixada em R\$10.000,00 (dez mil reais). Adequação aos Princípios da Razoabilidade e da Proporcionalidade. Caso concreto no qual os autores eram menores em tenra idade.* Incidência da Súmula nº. 343 do E.TJRJ: "A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da

proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação." Majoração dos honorários advocatícios, na forma do art.85, §11, do CPC. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 0222518-31.2019.8.19.0001. Apelante: GOL Linhas Aéreas S/A; Apelados: Laura Costa Belart e Benjamim Costa Belart, ambos representados por seu genitor, Alan de Souza Correa Belart. Relatora: Desembargadora Regina Lucia Passos. Rio de Janeiro. Data de Julgamento: 28/01/2021. Data de Publicação: 04/02/2021. Grifos nossos.

O caso seguinte envolveu dois menores de idade, que embarcariam em voo do Rio de Janeiro para Recife sem escalas, chegando ao destino com seis horas de atraso. Já no voo de volta, igualmente houve necessidade de conexão, porém, devido ao mau tempo, ocorreu também a necessidade de pernoite em Campinas, onde não houve qualquer tipo de assistência da companhia aérea. Dessa forma, os autores chegaram ao destino apenas no dia seguinte, em voo que também atrasou. Os desembargadores acordaram em manter os termos da sentença de primeiro grau, que condenou a companhia aérea em R\$10.000,00 para cada autor em danos morais.

*APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. VOO NACIONAL DE PORTO ALEGRE - RS PARA O RIO DE JANEIRO, COM CONEXÃO NO AEROPORTO DE CONGONHAS, EM SÃO PAULO. ATRASO DE CERCA DE NOVE HORAS PARA CHEGADA AO DESTINO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL, CONDENANDO A RÉ À INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NO VALOR DE R\$ 3.000,00 (TRÊS MIL REAIS), PARA CADA AUTOR, ACRESCIDO DE JUROS E CORREÇÃO MONETÁRIA A PARTIR DO JULGADO. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE RÉ REQUERENDO A IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS E, SUBSIDIARIAMENTE, A REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO E A ALTERAÇÃO DO TERMO INICIAL DE INCIDÊNCIA DE JUROS PARA A PARTIR DA DATA DO TRÂNSITO EM JULGADO DA SENTENÇA CONDENATÓRIA OU A PARTIR DA DATA DE PUBLICAÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO QUE NÃO MERECE PROSPERAR. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR AOS CONTRATOS DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS EM DETRIMENTO DO CÓDIGO AERONÁUTICO. PRECEDENTE STJ. ALEGAÇÃO DE QUE O ATRASO OCORRIDO NO VOO OCORREU POR CONDIÇÕES METEOROLÓGICAS DESFAVORÁVEIS. FATOS PREVISÍVEIS QUE NÃO CARACTERIZAM MOTIVO DE FORÇA MAIOR, NÃO TENDO O CONDÃO DE EXIMIR A RÉ DE SEU DEVER DE INDENIZAR OS DANOS SUPORTADOS PELO CONSUMIDOR. FORTUITO INTERNO. RISCO DO NEGÓCIO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CARACTERIZADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA (ART.14 DO CDC). DANO MORAL EVIDENCIADO, TENDO EM VISTA QUE O ATRASO DO VOO ULTRAPASSOU O RAZOÁVEL, SOMADO AO FATO DA AUSÊNCIA DE INFORMAÇÕES PARA O PRÓXIMO VOO. DESTACA-SE QUE OS AUTORES, MENORES, NÃO RECEBERAM, DE FORMA RÁPIDA E EFICIENTE, A ASSISTÊNCIA MÍNIMA QUE SE ESPERA NESSAS SITUAÇÕES (ALIMENTAÇÃO E ÁGUA) DA EMPRESA AÉREA, QUE SOMENTE PROVIDENCIOU ESSES ITENS DEPOIS HORAS. VERBA COMPENSATÓRIA QUE NÃO MERECE REDUÇÃO, VEZ QUE ESTÁ ALÉM DOS PARÂMETROS TRAÇADOS POR ESTA CORTE FRAÇÃOÁRIA. EM RELAÇÃO AO TERMO INICIAL DOS JUROS, MERECE O JULGADO PEQUENO REPARO, PORQUE DETERMINOU A CONTAGEM A PARTIR DA SENTENÇA. CONTUDO, NO CASO EM TELA, POR VERSAR SOBRE LIAME CONTRATUAL, O TERMO INICIAL DOS JUROS É O DA DATA DA CITAÇÃO*

(ART. 405 DO CÓDIGO CIVIL) E NÃO OS PLEITEADOS PELA RÉ EM SEU RECURSO. NESSE CENÁRIO, POR SER MATÉRIA DE ORDEM PÚBLICA, À LUZ DO VERBETE SUMULAR 161 DESTE TRIBUNAL, DE OFÍCIO, FIXA-SE A INCIDÊNCIA DOS JUROS DE MORA DE 1% (UM POR CENTO) AO MÊS A PARTIR DA DATA DA CITAÇÃO (ART. 405 DO CC). RECURSO DA RÉ A QUE SE NEGA PROVIMENTO E, DE OFÍCIO, ALTERA-SE O TERMO INICIAL DE INCIDÊNCIA DE JUROS DE MORA DE 1% (UM POR CENTO) AO MÊS PARA A DATA DA CITAÇÃO (ART. 405 DO CC), MAJORANDO-SE OS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS EM FAVOR DA PARTE AUTORA PARA 15% (QUINZE POR CENTO) SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO.

Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 0026241-44.2016.8.19.0002. Apelante: GOL Linhas Aéreas S/A; Apelados: Manuela Gonçalves Pinto e Rafael Gonçalves Pinto, ambos representados por seu genitor, Jorge Aurelio da Silveira Pinto. Relatora: Desembargadora Cintia Santarém Cardinali. Rio de Janeiro. Data de Julgamento: 27/01/2021. Data de Publicação: 29/01/2021. Grifos nossos.

Por fim, um julgamento também de dois menores de idade, que, em voo de volta de Porto Alegre para o Rio de Janeiro, com escala no aeroporto de Congonhas, em São Paulo, sofreram com enorme descaso por parte da companhia aérea, permanecendo dentro do avião e em filas no aeroporto de Viracopos, de Campinas, por muitas horas a mais do que previsto, sem suporte para alimentação ou hospedagem. Ao solicitarem hospedagem, alimentação e transporte à ré, foram informados que precisariam ir por conta própria ao aeroporto de Congonhas, e embarcariam de madrugada, o que gerou diversos transtornos. Somente conseguiram chegar ao Rio de Janeiro com nove horas de atraso, tendo passado a noite em claro, de forma que o juízo de primeira instância condenou a companhia em R\$3.000,00 a título de danos. Pode-se destacar que o acórdão não somente manteve a sentença nos seus próprios termos, como afirmou que os valores estavam muito aquém do proporcional aos danos sofridos, que não foram majorados por ausência de irresignação autoral. O próprio argumento de condições meteorológicas adversas não prosperou, visto a completa falta de assistência aos consumidores.

Percebe-se, portanto, um julgamento interessantíssimo, por abordar justamente a prevalência do CDC sobre o CBA em falhas nos serviços de transporte aéreos, consolidando a tese de que não vingou a tentativa do Poder Legislativo de limitar as condenações por danos morais às companhias aéreas através de mudanças no CBA.

Nesta fase do trabalho, já se pode perceber a dificuldade em traçar um paralelo perfeito entre julgados, ainda que de temática igual, cada qual com sua peculiaridade, o que inviabiliza uma comparação mais técnica.

Há casos em que a condenação de primeira instância foi aquém da jurisprudência, mas não houve recurso da parte autora, o que impossibilita a majoração das verbas de danos morais. Há também situações que envolvem crianças, outras que envolvem idosos, diferenças entre horas do dia que atrapalham uma noite de sono, conexões imprevistas, e falta de assistência da companhia aérea.

Coloca-se, a fim de auxiliar a visualização, uma tabela com os julgamentos colacionados, dissecando ao máximo a particularidade de cada caso.

Indenizações por danos morais no TJRJ em casos que ocorrem cancelamento ou atraso no voo, acarretando danos palpáveis (atraso e prejuízos / indenização)	
Anteriores à pandemia	Posteriores à pandemia
15 horas e diária de hotel perdida / R\$8.000,00	9 horas durante a madrugada / R\$3.000,00
1 pernoite em cidade estrangeira / R\$10.000,00	1 pernoite / R\$10.000,00
1 pernoite em cidade estrangeira, perda de diária de hotel e passeios / R\$15.000,00	1 pernoite em cidade estrangeira / R\$10.000,00

A seguir, tenta-se analisar amostragem parecida, mas de outro tribunal.

### 3.3. Atraso ou cancelamento de voos no TJSP por si só

Neste primeiro caso, uma situação que aparentemente poderia ser considerada controversa ante o entendimento majoritário jurisprudencial, mas que se revela coerente. Ao atribuir o cancelamento de um voo a condições meteorológicas adversas, ainda se espera que haja um atendimento ao consumidor digno, transparência nas informações e assistência com o que se mostrar necessário, o que não entendeu ocorrer, tanto o juízo de primeiro grau, quanto o acórdão abaixo colacionado, que manteve a condenação de R\$3.000,00 em danos morais devido ao atraso de nove horas em relação à chegada, cominada com a falta de amparo, como não disponibilização de vale de alimentação, e escassez de informações.

*Ação de indenização por danos morais. Transporte aéreo. Voo doméstico. Cancelamento de voo que culminou com atraso de aproximadamente 09 horas para chegada ao destino. Sentença de procedência, condenando a empresa requerida ao*



*pagamento da quantia de R\$ 3.000,00 em razão dos danos morais sofridos pela autora. Apelo da demandada pleiteando a reforma da r. decisão. Sem razão. Mudança na malha aérea em razão de questões meteorológicas. Fortuito interno. Responsabilidade da companhia aérea.* Ao celebrar contrato de transporte aéreo, a fornecedora de serviço se responsabiliza pelo transporte dos passageiros e respectivas bagagens, assumindo os riscos inerentes à sua atividade. Voo que atrasou no total por aproximadamente 09 horas. *Danos morais in re ipsa.* Não se pode perder de vista que, além do viés compensatório, a indenização por dano moral também tem por escopo reprimir e prevenir atitudes abusivas, especialmente contra consumidores, com o intuito de inibir novas e outras possíveis falhas na prestação do serviço. Quantum indenizatório arbitrado que não se mostra abusivo. Honorários recursais fixados. Recurso desprovido.

BRASIL. TJSP. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 1001755-38.2020.8.26.0003. Apelante: GOL Linhas Aéreas Inteligentes S/A; Apelada: Pollyane Márcia de Souto. Relator: Desembargador Roberto Maia. São Paulo. Data de Julgamento: 28/08/2019. Data de Publicação: 21/09/2020. Grifos nossos.

Ainda acerca deste julgado, o acórdão enfrenta diretamente certas questões não consolidadas, como atribuir o caráter *in re ipsa* aos danos morais em situações somente de atraso, e principalmente, qualificar condições meteorológicas adversas como fortuito interno, o que não encontra respaldo na jurisprudência, como pudemos ver anteriormente.

*AÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSPORTE AÉREO - VOO INTERNACIONAL (WASHINGTON/EUA - GUARULHOS/SP) - ATRASO POR CERCA DE TRÊS HORAS, SEGUIDO DE CANCELAMENTO - AUTOR - EMBARQUE EM OUTRO VOO COM ESCALA NA CIDADE DO PANAMÁ - CHEGADA AO DESTINO CATORZE HORAS APÓS - DANO MORAL - CONFIGURAÇÃO - VERBA - JUÍZO - FIXAÇÃO - VALOR - RESPEITO AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE - ART. 8º DO CPC - SENTENÇA - MANUTENÇÃO. APELO DA RÉ NÃO PROVIDO.*

BRASIL. TJSP. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 1056713-42.2018.8.26.0100. Apelante: United Air Lines Inc; Apelado: Giovani Ariotti Benini. Relator: Desembargador Antonio Luiz Tavares de Almeida. São Paulo. Data de Julgamento: 22/08/2019. Data de Publicação: 08/09/2020. Grifos nossos.

No julgado seguinte, tem-se um atraso seguido de cancelamento de voo, com consequente retardo de catorze horas de chegada ao destino, com escala adicional que não fora contratada. Em primeira instância foi julgado procedente o pedido autoral, fixando verba indenizatória de R\$10.000,00 a título de danos morais, valor este reduzido em segunda instância para R\$5.000,00, porém de forma não unânime, o que é raro em julgamentos dessa matéria.

O relator do caso indeferiu a apelação, mas o voto do outro desembargador, que restou vencedor, determinou que o valor arbitrado em primeira instância não era proporcional aos danos causados e condizente com a jurisprudência, minorando-o pela metade.

*Ação de indenização por danos morais. Demanda proposta por consumidora contra companhia aérea. Voo doméstico. Sentença de procedência para condenar a empresa*

*demandada ao pagamento de R\$ 4.000,00 a título de prejuízo moral. Apelo exclusivo da autora pleiteando a majoração do quantum indenizatório. Com razão. Cancelamento de voo. Atraso de aproximadamente 12 horas. Fortuito interno. Responsabilidade da companhia aérea. Ao celebrar contrato de transporte aéreo, a fornecedora de serviço se responsabiliza pelo transporte dos passageiros e respectivas bagagens, assumindo os riscos inerentes à sua atividade. Não se pode perder de vista que, além do viés compensatório, a indenização por dano moral também tem por escopo reprimir e prevenir atitudes abusivas, especialmente contra consumidores, com o intuito de inibir novas e outras possíveis falhas na prestação do serviço. Quantum indenizatório majorado para R\$ 6.000,00. Pleito de majoração dos honorários advocatícios. Acolhimento. Montante ora fixado, por equidade e nos termos do art. 85, §8º do CPC, no patamar de 20% sobre o valor total da condenação, atualizado e com juros. Apelo provido.*

BRASIL. TJSP. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 1014656-75.2019.8.26.0002. Apelante: Antonia Agenede de Souza Barbosa; Apeladas: GOL Linhas Aéreas Inteligentes S/A e GOL Linhas Aéreas S/A. Relator: Desembargador Roberto Maia. São Paulo. Data de Julgamento: 28/08/2019. Data de Publicação: 28/09/2020. Grifos nossos.

No julgado acima, tem-se novamente situação de atraso e posterior cancelamento de voo de São Paulo a Fortaleza, acarretando a volta para casa da autora, que por chegar doze horas após o programado originalmente, ajuizou a ação e venceu em primeira instância a verba indenizatória equivalente a R\$4.000,00. Recorreu, com vistas a majorar o valor devido a título de danos morais, o que conseguiu, decidindo os desembargadores em fixar o montante em R\$6.000,00.

Em sequência, analisa-se os julgados posteriores ao surgimento da pandemia, a fim de verificar se ocorre alguma mudança no entendimento dos desembargadores do TJSP.

*Ação de reparação de danos materiais e morais - contrato de transporte de passageiros - relação de consumo - responsabilidade objetiva - art. 14 do Código de Defesa do Consumidor - fechamento do aeroporto de destino - fortuito interno - dever de indenizar - fatos que, todavia, não relatam abalo moral apto a ensejar a indenização - dano material não comprovado - ação julgada improcedente - sentença mantida, por outro fundamento - recurso improvido.*

BRASIL. TJSP. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 1000894-86.2019.8.26.0003. Apelante: Rafael Matias de Moura; Apelada: GOL Linhas Aéreas Inteligentes S/A. Relator: Desembargador José Roberto Coutinho de Arruda. São Paulo. Data de Julgamento: 10/11/2020. Data de Publicação: 16/02/2021. Grifos nossos.

No presente julgado, o autor ajuizou ação requerendo condenação da empresa aérea por atraso de onze horas no seu voo de São Paulo a Florianópolis, em razão de o balizamento na pista do aeroporto de destino estar inoperante. Em primeira instância, a demanda foi julgada improcedente, por motivos de força maior, entendimento este superado em segundo grau, mas que igualmente negou provimento ao pedido por danos morais.

Ainda que o acórdão tenha entendido se tratar de fortuito interno a indisponibilidade ou fechamento do aeroporto de destino, julgou que não restou comprovado qualquer tipo de dano extrapatrimonial ao autor, apesar do atraso de onze horas na viagem. Entendeu, nesta toada, que a companhia aérea não se desincumbiu do que lhe cabia, ao fornecer assistência em forma de transporte e alimentação ao cliente para retornar à sua residência. Não obstante, não restou comprovada a perda de diária em hotel reservado, não dando provimento à irresignação recursal.

Danos morais – Transporte aéreo – Voo Internacional – "Ação de indenização por danos morais" – *Insurgência contra a r. sentença que julgou improcedente a demanda – Admissibilidade parcial – Aplicação do CDC – Atraso de voo – Apelante que chegou ao destino final com quase 7 (sete) horas de atraso – Transtornos advindos da falha na prestação do serviço que ultrapassaram meros dissabores ou aborrecimentos – Dano moral "in re ipsa" – Fixação do "quantum" indenizatório em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – Ação de indenização por danos morais parcialmente procedente – Apelação provida em parte.*

BRASIL. TJSP. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 1000894-86.2019.8.26.0003. Apelante: Tamie Waissmann; Apelada: Aerovias Del Continente Americano S.A. Avianca. Relator: Desembargador Roque Antônio Mesquita de Oliveira. São Paulo. Data de Julgamento: 14/12/2020. Data de Publicação: 25/01/2021. Grifos nossos.

A situação a seguir trata de voo internacional, de São Paulo com destino à Costa Rica, com escala na Colômbia, em que há atraso no primeiro voo, perda da conexão do segundo e consequente atraso de sete horas na chegada ao destino. O acórdão entendeu por unanimidade em prover o recurso, determinando por maioria, a título de danos morais, o valor de R\$5.000,00, com um voto vencido que julgava mais apto à situação uma condenação no montante de R\$10.000,00.

Ação de reparação de danos – *Insurgência contra a r. sentença que julgou improcedente a demanda – Admissibilidade – Cancelamento de voo – Chegada ao destino final com um atraso de aproximadamente 18 (dezoito) horas em relação ao voo originalmente contratado – Ausência de excludente de responsabilidade – Companhia Aérea ré que não logrou comprovar a ocorrência de caso fortuito ou força maior em virtude de buracos na pista do aeroporto de Salvador – Transtornos advindos da falha na prestação do serviço que ultrapassaram meros dissabores ou aborrecimentos – Dano moral "in re ipsa" – Fixação do "quantum" indenizatório em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) que atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade para ao caso concreto – Sentença reformada – Ação procedente – Recurso provido.*

BRASIL. TJSP. Direito do Consumidor. Apelação - Processo nº 1000894-86.2019.8.26.0003. Apelante: Paulo Eduardo Bodziak Junior; Apelada: GOL Linhas Aéreas Inteligentes S/A. Relator: Desembargador Roque Antônio Mesquita de Oliveira. São Paulo. Data de Julgamento: 23/11/2020. Data de Publicação: 21/01/2021. Grifos nossos.

Por fim, mais um caso de atraso de voo que prejudicou conexão, com o agravante da ausência de assistência da companhia aérea para alimentação do consumidor. A presença de buracos em pista de aeroporto seria mero fortuito interno, que não isentaria de responsabilidade a ré, a qual restou obrigada a indenizar o autor em R\$8.000,00 a título de danos morais.

A partir dos julgados analisados, colaciona-se tabela a seguir como forma de esquematizar os danos causados e suas respectivas condenações.

Indenizações por danos morais no TJSP em casos que ocorrem exclusivamente cancelamento e atraso no voo por si só (atraso / indenização)	
Anteriores à pandemia	Posteriores à pandemia
9 horas / R\$3.000,00	7 horas / R\$5.000,00
12 horas / R\$6.000,00	11 horas / R\$0,00
14 horas / R\$5.000,00	18 horas / R\$8.000,00

Percebe-se uma tendência já presente quando da análise dos casos de extravio de bagagens: em primeira instância, no TJSP, os juízes possuem uma predisposição muito maior de prover ganho de causa às companhias aéreas em comparação ao TJRJ, ou mesmo às Câmaras de Direito Privado do próprio TJSP.

Além desta particularidade, percebe-se que ainda está muito pouco difundida nos tribunais a necessidade de comprovação dos danos morais para que haja obrigação de indenizar, ainda que possa haver julgados pontuais seguindo essa linha.

Como dito acima e se pode depreender das tabelas ora anexadas, é pouco palpável qualquer transição jurisprudencial a fim de socorrer o setor aéreo, como tentado pelo Poder Executivo e Legislativo após a deflagração da pandemia mundo afora. Nota-se que, além da particularidade de cada situação, os desembargadores seguem seus próprios critérios de valoração pessoais a fim de determinar verbas indenizatórias, e por vezes sequer analisam as verbas com possibilidade de majorá-las, por ausência de irresignação recursal autoral.

#### 4. JULGADOS DIVERGENTES

Finda a análise jurisprudencial, tem-se a seguir julgados com condenações muito discrepantes com os previamente analisados, sendo um tratando simplesmente de atraso, e outro mais complexo, incluindo pernoite, mas com peculiaridades, ambos com condenações acima da jurisprudência, e envolvendo membro do Poder Judiciário, o que, por consequência, atraiu inclusive apelo midiático, como será exposto abaixo.

O primeiro caso ocorreu em 2016, quando Luiz Zveiter, desembargador e ex-presidente do TJRJ no biênio 2009-2010, adquiriu, junto à American Airlines Inc, passagem aérea em primeira classe de ida e volta do Rio de Janeiro para Orlando, com escala em Miami tanto na ida quanto na volta. Ao retornar dos Estados Unidos, a companhia aérea informou que houve uma substituição de aeronave, e consequentemente não haveria, no trecho de Miami ao Rio de Janeiro, qualquer assento de primeira classe disponível, mas apenas em classe executiva.

O desembargador recusou a troca de assento, e preferiu pegar o próximo voo com assentos em primeira classe disponível para o Brasil, que somente decolaria no dia seguinte, pernoitando, portanto, em Miami, sem ajuda de custos da empresa aérea. Em que pese ter embarcado em voo para o Brasil em assento de primeira classe, seu destino foi para a cidade de São Paulo, tendo que arcar com as despesas para outro voo com destino ao Rio de Janeiro. Há de se destacar, ainda, que o Sr. Zveiter não teve acesso às suas malas quando em Miami, mas que este é um procedimento padrão determinado pela agência norte americana responsável pelo setor aeronáutico, que obriga as companhias aéreas a manterem sob sua custódia no aeroporto bagagens já verificadas pela alfândega com voos reprogramados para breve.

Isto posto, requereu a condenação da companhia em danos materiais a serem ressarcidos em dobro, cumulando todos os gastos que teve de hospedagem, transporte e serviços no pernoite em cidade estrangeira, bem como em danos morais.

Sua demanda foi julgada parcialmente procedente, condenando a empresa ré a ressarcir todos os danos materiais de forma simples, e não em dobro, por ser mera falha na prestação de serviço, e não estar presente qualquer má-fé, requisito entendido necessário pela jurisprudência para sustentar a famosa repetição de indébito. Seus pedidos em danos morais foram providos,

sendo arbitrados os valores de R\$15.000,00, condenação em montante bastante acima do que foi observado nos julgados colacionados anteriormente.

Observa-se que o caso trata de pessoa com condição financeira muito confortável, que vivenciou situação de pernoite não forçada, que se deu somente por não aceitar troca de assento de uma classe para outra. Tal situação certamente enseja indenização por danos morais, afinal, há uma falha na prestação do serviço, o dano, e o nexo de causalidade, pois há uma diferença nos valores gastos de um serviço para outro, e a expectativa do resultado frustrada parcialmente. Entretanto, ao comparar com situações muito piores, é inevitável questionar qual critério levou o juízo a determinar o montante de R\$15.000,00 como proporcional à situação vivenciada e coerente com a jurisprudência em casos análogos.

Tal julgado foi noticiado na mídia<sup>5</sup>, e gerou bastante revolta entre advogados, que ao postularem em causas muito parecidas, viam suas indenizações serem arbitradas em patamar bastante inferior aos R\$15.000,00. Sobre a notícia, necessário pontuar que é forçoso indicar a falta de morosidade no presente caso, pois foi uma ação ajuizada no JEC, dotado de rito sumaríssimo. Entretanto, a notícia bem destaca que o ex-presidente do TJRJ recorreu inconformado com a sentença, que ignorou a despesa processual de tradução juramentada de documentos, o que foi provido na Turma Recursal, e requereu também a majoração dos danos morais, o que foi negado. Quanto ao caso, segue o acórdão:

*CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS. AQUISIÇÃO DE VIAGEM NA PRIMEIRA CLASSE NO TRECHO RIO DE JANEIRO-ORLANDO-RIO DE JANEIRO, COM ESCALA EM MIAMI. TROCA DA AERONAVE NO VOO DE RETORNO, POR ALEGADO PROBLEMA OPERACIONAL, SEM A CATEGORIA ADQUIRIDA PELO AUTOR. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. AUTOR QUE SE RECUSOU A EMBARCAR EM CLASSE EXECUTIVA E EMBARCOU EM VOO NO DIA SEGUINTE COM DESTINO À CIDADE DE SÃO PAULO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. VIOLAÇÃO DE DEVER ORIGINÁRIO QUE ENSEJA O RECONHECIMENTO DO DEVER SUCESSIVO DE INDENIZAR OS PREJUÍZOS DE ORDEM MATERIAL E IMATERIAL. SENTENÇA QUE CONDENOU O TRANSPORTADOR AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS, NO VALOR INICIALMENTE PRETENDIDO PELO AUTOR, E ARBITROU A REPARAÇÃO EXTRAPATRIMONIAL NO VALOR DE QUINZE MIL REAIS. IRRESIGNAÇÃO DO AUTOR. VALOR DE DANO MATERIAL FIXADO EM CONFORMIDADE COM A PRETENSÃO INICIALMENTE VEICULADA, NÃO SENDO ADMISSÍVEL O ADITAMENTO DO VALOR EM SEDE RECURSAL. INCABÍVEL, OUTROSSIM, A DEVOLUÇÃO EM DOBRO DOS VALORES RELATIVOS ÀS DESPESAS EXPERIMENTADAS PELO AUTOR. DANO*

<sup>5</sup> <https://extra.globo.com/noticias/extra-extra/processo-de-desembargador-luiz-zveiter-tem-tramitacao-jato-na-justica-20579794.html>

*MORAL FIXADO EM CONFORMIDADE COM OS CRITÉRIOS DE RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. INTELIGÊNCIA DO ENUNCIADO Nº 343 DO TJERJ. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, TÃO SOMENTE PARA SE RECONHECER O DIREITO DO AUTOR AO REEMBOLSO DAS DESPESAS EXPERIMENTADAS COM A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TRADUÇÃO DOS DOCUMENTOS EM LÍNGUA ESTRANGEIRA, NA ESTEIRA DO QUE PRECONIZA O ARTIGO 192, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CPC. SEM HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS.*

Direito do Consumidor. Recurso Inominado - Processo nº 0062165-19.2016.8.19.0002. Recorrente: Luiz Zveiter; Recorrida: American Airlines Inc. Relator: Juiz Luiz Claudio Silva Jardim Marinho. Rio de Janeiro. Data de Julgamento: 23/03/2017. Data de Publicação: 24/03/2017. Grifos nossos.

No decorrer deste trabalho, enquanto se pesquisava sobre o julgamento acima, surgiu à tona outro julgado envolvendo o próprio desembargador Luiz Zveiter, apesar de sem repercussão midiática, novamente contra a American Airlines Inc, desta vez envolvendo também sua esposa. Transcreve-se o julgado abaixo para então discorrer sobre:

*Trata-se de recurso dos autores cujas pretensões recursais se restringem aos valores concedidos para fins de compensação dos danos morais por força de atraso de voo internacional. Alegam os recorrentes a necessidade de majoração dos patamares fixados para fins de adequá-los à extensão dos danos sofridos e o cunho pedagógico da medida. Contrarrazões da recorrida insistindo em sua tese defensiva que atacou o quadro fático, sem que, contudo, tenha deduzido pretensão recursal visando a sua reavaliação. Relatados. A questão fática restou amplamente provada pela via documental, não tendo logrado êxito a recorrida em modificar a narrativa fática exposta na exordial. Resta, apenas, reavaliar, portanto, a adequação do montante fixado a título de compensação por danos morais em cotejo com o quadro fático inalterável pelo trânsito em relação ao tema. Para fins de fixação do quantum indenizatório em sede de danos morais, in casu, impõe-se verificar algumas especificidades. A primeira, a presença de um menor envolvido no atraso do voo. Os recorrentes permaneceram juntamente com o filho do casal por cinco horas aguardando voo de retorno ao Brasil, sem informações e orientações adequadas, atraso este que decorreu de questões técnicas envolvendo a manutenção da aeronave. Se o atraso nos voos gera revolta, desconforto e apreensão aos passageiros adultos, mormente quando estes se encontram acompanhados de filhos menores por força de toda a logística necessária para tal transporte e, igualmente, pela frustração que a espera nas dependências do aeroporto neles acarreta, gerando irritabilidade a ser contornada pelos pais também submetidos a tal situação estressante. Pelo que se verifica da narrativa, assim como pelas regras de experiência, tal espera é desacompanhada de informações precisas sobre o tempo a se aguardar e a previsão para o término da angústia gerada pela permanência em local sem atrativos, de mobilidade restrita e que exige constante estado de alerta, fatos que ocasionam frustrações e aborrecimentos não somente para adultos, mas essencialmente para crianças, cujas frustrações são canalizadas para os genitores. Por estas razões, esta Quarta Turma Recursal, norteando-se pelas peculiaridades de tais casos, possui precedente no sentido de considerar, para fins de fixação do quantum compensatório, a presença de crianças envolvidas nas falhas de prestação de serviço de transporte aéreo pelo incremento das suas consequências absorvidas pelos genitores. Neste sentido: Processo:0039154-19.2016.8.19.0209. O outro ponto concerne à frequência com a qual a ré impõe aos passageiros que viajam entre Brasil e Estados Unidos atrasos nos horários de partidas e chegadas em razão de necessidade de reparos em aeronaves, causando-lhes diversas frustrações e incômodos. Inúmeras e frequentes são as reclamações, não somente no sistema dos Juizados Especiais, mas também na esfera da Justiça Comum envolvendo atrasos nos voos por força de necessidade de suas manutenções nas aeronaves empregadas na sua atividade de transporte aéreo.*

Não se nega a necessidade da preservação da segurança dos passageiros, todavia, a frequência com que as reclamações chegam ao Judiciário em relação a tais voos permite concluir pela existência de descaso com o público brasileiro, não fazendo a ré o emprego de aeronaves adequadas, modernas e que não necessitem de constantes reparos, inferindo-se uma desorganização no desempenho de suas atividades e na sua organização interna das quais auferem lucro significativo. Se outras companhias aéreas conseguem respeitar os horários das decolagens e aterrissagens, não é crível que a recorrida não consiga minimamente respeitar os consumidores obedecendo os horários contratados. As falhas no cumprimento dos horários pela recorrida são frequentes e pelas mesmas explicações, quais sejam, manutenções nas aeronaves. Neste sentido, para exemplificar, transcreve-se julgamento desta relatora envolvendo a ora recorrida por atraso inicialmente originado na necessidade de reparo na turbina da aeronave: 0006302-44.2017.8.19.0002 (...). Considerando a imperiosidade de que a fixação do valor a ser objeto de compensação por danos morais igualmente se revista do caráter pedagógico-punitivo, mister se faz a sua majoração dos valores fixados originalmente também no caso presente, face mais uma vez, a reiteração nos problemas técnicos habituais da recorrida. Em que pese a discussão acerca da hodierna obrigatoriedade de aplicação da Convenção de Montreal, considerando recente orientação do Supremo Tribunal Federal, decisão cujo acórdão não foi objeto de publicação, certo é que o valor pretendido se encontra em consonância com outros julgados acerca de atrasos de voos internacionais e não extrapola o limite previsto no referido Tratado. De acordo com o artigo 22 da referida Convenção (Decreto n.º 5.910, DE 27 de setembro de 2006.): 1. Em caso de dano causado por atraso no transporte de pessoas, como se especifica no Artigo 19, a responsabilidade do transportador se limita a 4.150 Direitos Especiais de Saque por passageiro. De acordo com o site oficial, o valor do Direito Especial de Saque para o dia é de 4,4509 por passageiro; logo, o valor máximo seria de mais de dezoito mil reais, valor superior ao que é pretendido pelos requerentes. A jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, apesar de oscilante quanto à imediata aplicação da decisão proferida pelo Supremo Tribunal Federal acerca da obrigatoriedade de observância dos Tratados Internacionais, quais sejam, a Convenção de Montreal e de Varsóvia, vem se manifestando pela fixação dos danos morais levando em consideração as peculiaridades do caso: voos internacionais ou nacionais, tempo de espera, a presença de crianças, caráter punitivo pedagógico como se verifica abaixo: (...). Esta Turma Recursal, de igual sorte, possui julgados também empregando tais critérios valorativos, como se pode observar nos seguintes precedentes: Recurso Inominado n.º. 0000772-20.2017.8.19.0209 (R\$12.000,00); Processo:0039154-19.2016.8.19.0209. *Diante de tais razões, a pretensão de majoração da compensação pelos danos morais merece acolhida porque o valor fixado não considerou as peculiaridades acima mencionadas e se encontra em patamar inferior ao fixado em julgamentos anteriores originados pela mesma causa de pedir, isto é, atraso em voo pela suposta manutenção em aeronave pela recorrida. Tais reparos emergenciais são passíveis de serem evitados por uma manutenção mais frequente e emprego de aeronaves mais modernas, omissões estas que se caracterizam em desrespeito reiterado a seus passageiros. Somam-se a estas as omissões quanto à informação adequada aos seus consumidores. Isto posto, voto no sentido de conhecer do recurso e, no mérito, dar-lhe provimento para adequar o valor fixado a título de danos morais a outros precedentes majorando-os para R\$14.480,00 para cada um dos recorrentes. Sem honorários face ao êxito recursal.*

Direito do Consumidor. Recurso Inominado - Processo n.º 0019739-55.2017.8.19.0002. Recorrente: Luiz Zveiter e Gabriela Caldas Brito; Recorrida: American Airlines Inc. Relatora: Juíza Cristina Gomes Campos De Seta. Rio de Janeiro. Data de Julgamento: 26/09/2017. Data de Publicação: 29/09/2017. Grifos nossos.

O ex-presidente do TJRJ ajuizou ação contra a American Airlines Inc por ter tido um atraso de cinco horas no seu voo de volta dos Estados Unidos. O atraso do voo que saiu de Nova Iorque com uma escala em São Paulo para por fim chegar ao Rio de Janeiro, a princípio, parece



ser algo pequeno, tendo em vista ser ligeiramente acima – apenas uma hora a mais – do que entende como indenizável a jurisprudência consolidada acerca do tema.

Algo que chama muita atenção neste caso é que o desembargador e sua esposa alegaram, em sede de audiência de conciliação no JEC, que estavam acompanhados de menor de idade, a filha do casal, o que não foi comentado em uma linha sequer na exordial. De qualquer forma, nada impediria a menor de estar no polo ativo da ação, caso desejassem pleitear isto como argumento, visto a jurisprudência de fato entender que quando há menor de idade envolvido, a condenação em danos morais pode ser mais rigorosa, entendimento este visto e analisado nos tópicos prévios do presente trabalho.

Independente do exposto, foi proferida sentença em audiência condenando a companhia aérea em R\$9.000,00 a título de danos morais a cada autor. Tal valor, ainda que tratasse de menor impúbere no polo passivo, já poderia ser considerado irrazoável em comparação aos montantes levantados neste trabalho, todavia, os autores recorreram requerendo a majoração do montante, e tiveram sucesso, obtendo a quantia de R\$14.480,00 para cada um.

No presente acórdão, foram utilizados como sustentação referências de algumas decisões de outros processos da mesma Turma Recursal, de modo a balizar a verba indenizatória supracitada, entretanto, apesar de tais valores serem todos no mesmo patamar – de R\$10.000,00 a R\$15.000,00 –, as situações foram em nada correlatas com os julgados referenciados. Repita-se: o caso acima trata de atraso simples de cinco horas, supostamente com menor impúbere, enquanto todos os casos citados pelo voto da relatora versam sobre situações muito mais complexas, envolvendo perdas de compromisso, bebê de colo e extravio de bagagem<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Não se pretende, através da exposição destes últimos julgados, fazer suposições acerca de qualquer tipo de vício ou levantar dúvidas sobre o devido processo legal. A matéria discutida no presente trabalho encontra extensa gama de julgamentos há bastante tempo, sendo possível encontrar outros julgamentos determinando verbas desproporcionais com a jurisprudência envolvendo pessoas desconhecidas, bastando apenas paciência para procurar.

Por último, comenta-se de outro julgado que também teve um apelo midiático muito grande<sup>7</sup>, mas após passar a uma análise mais detalhada, percebeu-se que não seria exatamente um caso divergente do ponto de vista da indenização dos danos morais.

Duas juízas do TJRJ - Cristiane da Silva Brandão Lima e Larissa Nunes Pinto Sally – adquiriram perante a LATAM passagens de ida e volta para si e seus quatro filhos de ida e volta para Nova Iorque, com escala em São Paulo. Entretanto, dirigiram-se por engano, no dia da viagem, para o aeroporto do Galeão, quando na verdade o voo sairia do Santos Dumont. Por impossibilidade de chegar a tempo no aeroporto do Galeão, tentaram embarcar em outro voo do próprio aeroporto em que estavam, para São Paulo, o que foi negado pela LATAM, que informou que ao não comparecer no primeiro embarque, as juízas e seus filhos incorreram em *no show*, implicando no cancelamento de todas as passagens, de ida e volta aos Estados Unidos.

Ajuizaram ação contra a companhia no JEC e venceram, sendo infrutífero tanto o Recurso Inominado da LATAM, quanto seu RE, este último indeferido de plano. A sentença em primeira instância, mantida em todas as outras, condenou a companhia em todos os danos materiais dispensados pelas autoras na compra de novas passagens e diárias utilizadas, bem como no montante de R\$10.000,00 para cada autora, o que, após todas as análises anteriores, mostra-se compatível com o dano sofrido, afinal, a prática de cancelar todo o trecho da viagem por *no show* foi considerada abusiva pelo STJ em julgado recente, como se pode conferir abaixo:

RECURSO ESPECIAL. VIOLAÇÃO AO ART. 535 DO CPC/1973. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS. *TRECHOS DE IDA E VOLTA ADQUIRIDOS CONJUNTAMENTE. NÃO COMPARECIMENTO DO PASSAGEIRO PARA O TRECHO DE IDA (NO SHOW). CANCELAMENTO DA VIAGEM DE VOLTA. CONDUTA ABUSIVA DA TRANSPORTADORA. FALTA DE RAZOABILIDADE. OFENSA AO DIREITO DE INFORMAÇÃO. VENDA CASADA CONFIGURADA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DEVIDA.* 1. Não há falar em ofensa ao art. 535 do CPC/1973, se a matéria em exame foi devidamente enfrentada pelo Tribunal de origem, que emitiu pronunciamento de forma fundamentada, ainda que em sentido contrário à pretensão da parte recorrente. 2. *É abusiva a prática comercial consistente no cancelamento unilateral e automático de um dos trechos da passagem aérea, sob a justificativa de não ter o passageiro se apresentado para embarque no voo antecedente, por afrontar direitos básicos do consumidor, tais como a vedação ao enriquecimento ilícito, a falta de razoabilidade nas sanções impostas e, ainda, a deficiência na informação sobre os produtos e serviços prestados.* 3. Configura-se o enriquecimento ilícito, no

<sup>7</sup> <https://epoca.globo.com/brasil/latam-paga-74-mil-juizas-que-perderam-voos-apos-errarem-aeroporto-24769018#:~:text=A%20Latam%20pagou%20cerca%20de,se%20dirigirem%20ao%20aeroporto%20errado.https://www.conjur.com.br/2020-nov-26/latam-indenizar-juizas-erraram-aeroporto-perderam-vooshttps://migalhas.uol.com.br/quentes/336983/latam-indenizara-juizas-que-perderam-voos-e-tiveram-passagens-canceladas>

caso, no momento em que o consumidor, ainda que em contratação única e utilizando-se de tarifa promocional, adquire o serviço de transporte materializado em dois bilhetes de embarque autônomos e vê-se impedido de fruir um dos serviços que contratou, o voo de volta. 4. *O cancelamento da passagem de volta pela empresa aérea significa a frustração da utilização de um serviço pelo qual o consumidor pagou, caracterizando, claramente, o cumprimento adequado do contrato por uma das partes e o inadimplemento desmotivado pela outra, não bastasse o surgimento de novo dispêndio financeiro ao consumidor, dada a necessidade de retornar a seu local de origem.* 5. A ausência de qualquer destaque ou visibilidade, em contrato de adesão, sobre as cláusulas restritivas dos direitos do consumidor, configura afronta ao princípio da transparência (CDC, art. 4º, caput) e, na medida em que a ampla informação acerca das regras restritivas e sancionatórias impostas ao consumidor é desconsiderada, a cláusula que prevê o cancelamento antecipado do trecho ainda não utilizado se reveste de caráter abusivo e nulidade, com fundamento no art. 51, inciso XV, do CDC. 6. *Constando-se o condicionamento, para a utilização do serviço, o pressuposto criado para atender apenas o interesse da fornecedora, no caso, o embarque no trecho de ida, caracteriza-se a indesejável prática de venda casada. A abusividade reside no condicionamento de manter a reserva do voo de volta ao embarque do passageiro no voo de ida.* 7. *Ainda que o valor estabelecido no preço da passagem tenha sido efetivamente promocional, a empresa aérea não pode, sob tal fundamento, impor a obrigação de utilização integral do trecho de ida para validar o de volta, pelo simples motivo de que o consumidor paga para ir e para voltar, e, porque pagou por isso, tem o direito de se valer do todo ou de apenas parte do contrato, sem que isso, por si só, possa autorizar o seu cancelamento unilateral pela empresa aérea.* 8. *Ademais, a falta de razoabilidade da prática questionada se verifica na sucessão de penalidades para uma mesma falta cometida pelo consumidor. É que o não comparecimento para embarque no primeiro voo acarreta outras penalidades, que não apenas o abusivo cancelamento do voo subsequente.* 9. O equacionamento dos custos e riscos da fornecedora do serviço de transporte aéreo não legitima a falta de razoabilidade das prestações, tendo em vista a desigualdade evidente que existe entre as partes desse contrato, anotando-se a existência de diferença considerável entre o saneamento da empresa e o lucro excessivo, mais uma vez, às custas do consumidor vulnerável. 10. *Constatado o ilícito, é devida a indenização por dano moral, arbitrado a partir das manifestações sobre a questão pelas instâncias de origem.* 11. Recurso especial a que se nega provimento.

BRASIL. STJ. Direito do Consumidor. REsp 1595731 / RO (2016/0090369-0). Recorrentes: GOL Linhas Aéreas Inteligentes S/A e VRG Linhas Aéreas S/A; Recorrida: Valeria Cristina Aquino dos Anjos. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Brasília. Data de Julgamento: 14/11/2017. Data de Publicação: 01/02/2018. Grifos nossos.

O que chamou mais atenção no processo movido pelas juízas do TJRJ<sup>8</sup>, contudo, foi o fato da indenização total, já incluídos os juros e correções monetárias, ter superado o limite pecuniário estabelecido como teto dos JECs, de quarenta salários mínimos, conforme artigo 3º, inciso I da Lei nº 9.099/1995, tendo o mandado de pagamento total neste processo alcançado o valor de R\$102.956,10. Porém, isso seria razão para outra pesquisa, em um outro momento, por este motivo comenta-se apenas por informar.

<sup>8</sup> Processo nº 0030914-75.2019.8.19.0002

Ao realizar pesquisas de jurisprudência com escopo amplo, como o foco da presente monografia, poderá facilmente ser percebido que sempre haverá juízes e desembargadores com decisões divergentes ou entendimentos minoritários em senão todas, praticamente todas as áreas do direito, o que fomenta a análise e o debate de ideias, sentenças e acórdãos, ou seja, tal constatação não pode ser confundida com insegurança jurídica.

## CONCLUSÃO

Quando da publicação da Lei nº 14.034/2020, muito se discutiu sobre a adoção dos juízes e tribunais superiores sobre a inclusão do artigo 251-A do CBA e seu conflito com o CDC, que previa a responsabilidade objetiva para as empresas aéreas frente seus clientes. Ao excluir a possibilidade de dano moral presumido, exigindo necessidade de comprovação daquele dano, o CBA visava delimitar uma grande fonte de prejuízos das companhias aéreas, por serem recorrentes suas condenações em juízo.

Ao começar este trabalho de conclusão de curso, pensava que tal positividade poderia ser gradualmente implementada nos tribunais, porém, foi possível perceber, com raríssimas exceções, que as condenações a título de danos morais seguiu uma mesma linha de raciocínio, não sendo encontrado julgado manifestando a necessidade de socorro ao transporte aéreo, ou a aplicação do novo dispositivo do CBA em detrimento ao CDC.

Houve, ainda, a inclusão de rol para caso fortuito ou força maior, incluídos no próprio CBA, em seu artigo 256, quais sejam: restrições ao pouso e decolagem decorrentes de (i) condições meteorológicas adversas, (ii) indisponibilidade na infraestrutura aeroportuária, e (iii) determinação de qualquer autoridade ou órgão da administração pública ou de aviação civil, ou, ainda, em razão de atos de governo que impeçam ou restrinjam o transporte aéreo ou atividades aeroportuárias em razão da pandemia.

Conforme previamente falado e demonstrado, a jurisprudência já aceitava como caso de força maior a ocorrência de condições meteorológicas que impossibilitassem decolagem e pouso, e tampouco negaria como excludente de ilicitude uma determinação governamental expressa, todavia, o caso (ii) acima não trata necessariamente de fortuito externo, mas sim de fortuito interno, sendo inerente à atividade das companhias aéreas e aeroportos saber lidar com esse tipo de situação sem grandes prejuízos ao consumidor.

Quanto a este ponto, a jurisprudência igualmente parece não mudar, mantendo seu condão de proteger o consumidor, hipossuficiente em relação às empresas do setor aéreo, não isentando-as de indenizar judicialmente seus clientes em casos de atrasos maiores que as razoáveis quatro horas, já consolidadas como limite do mero aborrecimento.

Ao trazer os julgados envolvendo situações de extravio de bagagens, pode-se perceber em todos eles, senão no próprio acórdão, sempre nos votos, a presença do instituto do dano moral presumido, ou dano *in re ipsa*, inerente à situação de permanecer em local distante da residência, por vezes até mesmo no estrangeiro, sem seus pertences, básicos para usufruir de forma minimamente regular sua viagem. A valoração da verba indenizatória em danos morais obviamente sempre poderá variar de juiz a juiz e de tribunal a tribunal, mas preferencialmente respeitando o tempo que permaneceram extraviados os itens, quando temporariamente extraviados, o que se agrava em casos de extravio definitivo.

Há também situações em que o dano não se limita a uma presunção, como nos casos em que ocorreu a perda de compromissos, diárias de hotel, e passeios. Julgamentos de experiências assim seguiram logicamente uma obrigação maior em indenizar, mesmo em casos de pernoites forçados, em cidades diferentes ou não da partida ou do destino, e noites em claro no aeroporto nunca previstas.

O surgimento da pandemia não pareceu influenciar decisões nestes dois âmbitos acima, seja nas Câmaras Cíveis do TJRJ, seja nas Câmaras de Direito Privado do TJSP. A dúvida era, portanto, se em situações mais leve de estresse ou angústia ocasionadas por defeitos nos serviços das empresas aéreas, os julgamentos seriam mais benevolentes com as companhias, o que se provou infundado.

O aspecto de simples atraso, ainda quando acima do limite de quatro horas entendido como razoável pela jurisprudência, pareceu seguir os mesmos critérios de antes para valoração dos danos morais devidos.

Interessante destacar que os juízes balizaram seus julgados muitas vezes, mesmo posteriormente à pandemia, com base no caráter punitivo-pedagógico do dano moral, entendimento que não é unânime pela doutrina ou pela jurisprudência na disciplina da responsabilidade civil, por não estar positivado no CC.

Sendo assim, seria forçoso indicar qualquer aproximação ou início de transição nos julgamentos posteriores à eclosão do coronavírus aos novos dispositivos do CBA, a não ser para decisões muito pontuais.

Por fim, algo muito importante neste tipo de trabalho precisa sempre ser ressaltado, que é a arbitrariedade dos juízes e tribunais nas suas formas de enxergar e executar o direito, o que no presente trabalho se transmite em termos de verbas indenizatórias determinadas em juízo a título de danos morais.

Os casos divergentes definitivamente não são os únicos com condenações muito acima da média, assim como pode haver casos com condenações acima ou abaixo da média e que não foram alvo de recurso, seja por ausência de interesse, seja, por vezes, pela expectativa de que não valeria a pena incorrer em custas judiciais para tanto, quando não englobados pelo critério da gratuidade de justiça.

Neste ponto, fundamental lembrar que apesar da gratuidade e ausência de necessidade de representação, para que se possa recorrer nos JECs é necessário contratar advogado e pagar custas, portanto, uma decisão monocrática muitas vezes não condizente com a jurisprudência pode restar inalterada.

Da mesma forma, há situações em que a parte autora falha em comprovar o ocorrido, sem a juntada de documentos aptos para evidenciar as falhas perpetradas, ou as companhias aéreas delegam seus processos dessa espécie – chamados de contencioso cível de massa – para escritórios ou setores que apresentam peças de defesa padronizadas e sem informações coerentes ao caso concreto.

Enfim, são muitos os aspectos a serem colocados na balança quando da análise jurisprudencial relativo à matéria aqui estudada. Quando da escolha deste tema, não esperava ter tido as dificuldades que tive com todas as peculiaridades de cada decisão, mas foi um desafio que certamente me ajudou a ter uma visão bem mais completa quanto às falhas em prestação de serviços das companhias aéreas e suas judicializações. Espero que tenha sido uma boa leitura.

## REFERÊNCIAS

BITTAR, Carlos Alberto. **Reparação civil por danos morais**. 2. ed. São Paulo: RT, 1994.

CASTRO, Rodrigo. Latam paga R\$ 74 mil a juízas que perderam voo após errarem aeroporto. **Época**, 2020. Disponível em: <https://epoca.globo.com/brasil/latam-paga-74-mil-juizas-que-perderam-voos-apos-errarem-aeroporto-24769018>. Acesso em: 19/02/2021.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. 26. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. V. 7.

FARIA, Flávia; YUKARI, Diana. Coronavírus causa cancelamento em massa de voos no mundo, e Guarulhos perde 76% das decolagens. **Folha de São Paulo**, 2020. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2020/03/coronavirus-causa-cancelamento-em-massa-de-voos-no-mundo-e-guarulhos-perde-76-das-decolagens.shtml>. Acesso em: 19/02/2021.

MARCHETTI, Igor. Passagens aéreas canceladas em virtude do coronavírus deverão ser restituídas. [Entrevista concedida a] Yasmim Girardi. **Jornal do Comércio**, 2020. Disponível em: [https://www.jornaldocomercio.com/\\_conteudo/especiais/jornal\\_da\\_lei/2020/03/728764-passagens-aereas-canceladas-deverao-ser-restituidas.html](https://www.jornaldocomercio.com/_conteudo/especiais/jornal_da_lei/2020/03/728764-passagens-aereas-canceladas-deverao-ser-restituidas.html). Acesso em: 19/02/2021.

LATAM indenizará juízas que perderam voo e tiveram passagens canceladas. **Migalhas**, 2020. Disponível em: <https://migalhas.uol.com.br/quentes/336983/latam-indenizara-juizas-que-perderam-voos-e-tiveram-passagens-canceladas>. Acesso em: 19/02/2021.

LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade civil nas relações de consumo**. São Paulo: RT, 2001.

PAIVA, Fabiana. Processo de desembargador Luiz Zveiter tem tramitação a jato na Justiça. **Extra**, 2016. Disponível em: <https://extra.globo.com/noticias/extra-extra/processo-de-desembargador-luiz-zveiter-tem-tramitacao-jato-na-justica-20579794.html>. Acesso em: 19/02/2021.

RODAS, Sérgio. Latam deve pagar R\$ 74 mil a juízas que erraram aeroporto e perderam voo. **Consultor Jurídico**, 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-nov-26/latam-indenizar-juizas-erraram-aeroporto-perderam-voos>. Acesso em: 19/02/2021.



TASCHNER, Dra. Natalia Pasternak. Gripe espanhola: 100 anos da mãe das pandemias. **Veja Saúde**, 2020. Disponível em: <https://saude.abril.com.br/blog/cientistas-explicam/gripe-espanhola-100-anos-da-mae-das-pandemias/>. Acesso em: 19/02/2021.