



ESTADO DE MATO GROSSO

PODER JUDICIÁRIO

**TERCEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO**

**Número Único:** 0000623-36.2015.8.11.0041

**Classe:** APELAÇÃO CÍVEL (198)

**Assunto:** [Direito de Imagem, Direito de Imagem]

**Relator:** Des(a). ANTONIA SIQUEIRA GONCALVES

**Turma Julgadora:** [DES(A). ANTONIA SIQUEIRA GONCALVES, DES(A). DIRCEU DOS SANTOS

**Parte(s):**

[ISIS CRISTINA BARCELO GONCALVES (APELADO), ILIANNE DA CRUZ BARCELO (APELADO), VITOR LIMA DE ARRUDA - CPF: 877.177.861-68 (ADVOGADO), GOL LINHAS AEREAS S.A. - CNPJ: 07.575.651/0048-12 (APELANTE), MARCIO VINICIUS COSTA PEREIRA - CPF: 004.177.567-80 (ADVOGADO), OSMAR SCHNEIDER - CPF: 028.496.150-72 (ADVOGADO), FABIO SCHNEIDER - CPF: 569.193.101-63 (ADVOGADO), GUSTAVO ANTONIO FERES PAIXAO - CPF: 020.382.917-48 (ADVOGADO)]

**A C Ó R D ã O**

Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a TERCEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a). DIRCEU DOS SANTOS, por meio da Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão: **POR UNANIMIDADE, PROVEU PARCIALMENTE O RECURSO.**

**E M E N T A**

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – TRANSPORTE AÉREO –AUTORA IMPEDIDA DE VIAJAR EM FACE DE DÉBITO PENDENTE COM A EMPRESA AÉREA – AUSÊNCIA DE COMUNICAÇÃO ENTRE A AGÊNCIA DE VIAGEM E A EMPRESA AÉREA - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – DANO MORAL CONFIGURADO – *QUANTUM* INDENIZATÓRIO – RAZOÁVEL E PROPORCIONAL – TERMO INICIAL DOS JUROS DE MORA A PARTIR DA CITAÇÃO E DA CORREÇÃO MONETÁRIA A PARTIR DO ARBITRAMENTO – RELAÇÃO CONTRATUAL - SENTENÇA PARCIALMENTE RETIFICADA – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

A empresa de transportes aéreos responde objetivamente pelos prejuízos materiais e morais causados ao consumidor em decorrência da falha na prestação do serviço.

A indenização por danos morais deve ser arbitrada segundo os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, com observância das peculiaridades ao caso e sempre tendo em vista os objetivos, quais sejam, compensar a vítima pelos prejuízos vivenciados, bem como punir o agente pela conduta adotada, e, por fim, inibi-lo na prática de novos ilícitos.

O início dos juros de mora e da correção monetária, provenientes de relação contratual, se dá a partir da citação e da data do arbitramento, respectivamente.

**TERCEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO**  
**APELAÇÃO CÍVEL 0000623-36.2015.8.11.0041**

**APELANTE:** GOL LINHAS AÉREAS S/A

**APELADO:** ISIS CRISTINA BARCELO GONÇALVES

**RELATÓRIO**

EXMA. SRA. DESA. ANTÔNIA SIQUEIRA GONÇALVES (RELATORA)

Egrégia Câmara:

Trata-se de recurso de apelação interposto pela **GOL LINHAS AÉREAS S.A** contra sentença proferida pelo Juízo da 8ª Vara Cível da Comarca de Cuiabá/MT, MMª Juíza Sinií Savana Bosse Sabóia Ribeiro, que nos autos da Ação Sumária de Indenização por Danos Morais e Materiais n. 623.36.2015.8.11.0041 (Cód. 951419), ajuizada por **ISIS CRISTINA BARCELO GONÇALVES**, julgou parcialmente procedentes os pedidos exordiais, e condenou a requerida ao pagamento de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a título de danos morais, acrescidos de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir do evento danoso e correção monetária pelo INPC a partir da data desta sentença (Súmula 54 e 362 STJ).

Condenou, ainda, a requerida ao pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios sucumbenciais, fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, nos termos dos artigos 82, § 2º, 85, § 2º, incisos I a IV, do Código de Processo Civil.

Inconformada, a apelante alega que ao contrário do entendimento do magistrado, logrou êxito em provar que a cobrança da taxa de “no show” (não embarque) da parte autora se deu exclusivamente pelo seu não comparecimento dentro do horário estipulado para embarque, implicando perda do voo.

Diz que não há que se falar em “serviço ineficiente gerando ao consumidor o direito de ser reparado”, já que foi o próprio passageiro que deu causa ao prejuízo.

Aduz que a cobrança da taxa pelo “no show” foi feita de forma devida, não havendo que se falar no dever de indenizar.

Diz que o dano moral somente deve ser caracterizado quando for atingido direito da personalidade, causando, em consequência, tormentos que vão além do mero dissabor, aborrecimento ou irritação, o que, reitera-se, não restou comprovado no presente feito.

Assevera que no caso de eventual arbitramento do valor em questão, o que se admite apenas por hipótese, não pode ser excessivo, razão pela qual requer a redução da verba indenizatória para patamares condizentes com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sob pena de se configurar enriquecimento sem causa da apelada.

A par disso, pugna pelo provimento do recurso para reformar a sentença, no sentido de reduzir o *quantum indenizatório*, bem como requer que os juros de mora e a correção monetária incidam a partir do arbitramento da sentença.

Contrarrazões ofertadas no Id.8855455.

A apelante efetuou o recolhimento do preparo, conforme comprovante juntado no id. 8855454.

É o relatório.

## VOTO (MÉRITO)

EXMA. SRA. DESA. ANTÔNIA SIQUEIRA GONÇALVES (RELATORA)

Egrégia Câmara:

Ressai dos autos que **ISIS CRISTINA BARCELO GONÇALVES** ajuizou ação de indenização por danos morais em desfavor de **VRG LINHAS AÉREAS S/A**, argumentando que em agosto de 2013 adquiriu uma passagem aérea para Recife/PE, com embarque agendado para 10.04.2014.

Registra que realizou a compra de pacote de viagem com aproximadamente 20 (vinte) familiares, onde além da passagem aérea estava incluso 07 (sete) dias de hospedagem em hotel da região.

Diz que 05 (cinco) dias antes da data de embarque (10.04.2014), realizou check in e efetuou o pagamento da taxa de embarque.

Relata que no dia do embarque compareceu ao aeroporto às 03:00hs da manhã, no entanto, a requerida não autorizou o embarque de todo o grupo, alegando a falta de valores não repassados a ela, especificamente R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), o que foi de pronto contestado pelo grupo.

Sustenta que mesmo discordando de tal valor, a sua irmã efetuou o pagamento do referido valor cobrado, no entanto, ainda assim não conseguiram embarcar no voo, razão pela qual teve que se dirigir até a cidade de Goiânia, de ônibus.

Assevera que ao chegar em Goiânia, o voo que ali buscava foi cancelado, por isso, foi obrigada a despender valores para pernoitar em um hotel da cidade.

A par disso, pugna pela condenação da requerida ao pagamento da indenização por danos materiais no valor de R\$ 910,00 (novecentos e dez reais), bem como nos danos morais no importe de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco reais).

O magistrado sentenciante julgou parcialmente procedentes os pedidos exordiais, e condenou a requerida ao pagamento de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a título de danos morais, acrescidos de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir do evento danoso e correção monetária pelo INPC a partir da data desta sentença (Súmula 54 e 362 STJ).

Contra essa decisão, a requerida/apelante sustenta que ao contrário do entendimento do magistrado, ela logrou êxito em provar que a cobrança da taxa de “no show” (não embarque) da parte autora se deu exclusivamente pelo seu não comparecimento dentro do horário estipulado para embarque, implicando perda do voo.

Pois bem. Imperioso salientar inicialmente que, sendo a apelante prestadora de serviços de transportes aéreos, enquadra-se no conceito de fornecedor, nos termos do artigo 3º, § 2º do Código de Defesa do Consumidor, confira:

*“Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.*

*(...)*

*§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”.*

Nesse viés, o legislador previu a dificuldade do consumidor em produzir prova acerca das alegações, nos termos do artigo 6º, inciso VIII do mesmo Códex. Isso significa que ao consumidor cabe o ônus de provar a existência do fato e, segundo a inversão do ônus da prova, cabe aos fornecedores a comprovação de que agiu em estrita legalidade.

Desse modo, tratando-se de relação de consumo, em que a parte requerida/apelante figura como fornecedora, responderá objetivamente pelos eventuais danos que causar, inclusive por defeito no serviço, independentemente de culpa ou dolo, nos ditames do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

É fato incontroverso nos autos que a autora foi impedida de viajar sob a alegação de existir um débito no valor de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), e mesmo sendo efetuado o pagamento desse débito, o voo ainda não foi liberado.

Em sua defesa a requerida assevera que a parte autora não se apresentou no horário correto para realizar o *check in*, motivo pelo qual, ficou impedida de embarcar no voo.

Analisando minuciosamente os autos, depreende-se que a autora efetuou o pagamento da taxa de embarque na data de 10.04.2014, conforme documento colacionado no id. 8855424, e de acordo com o depoimento pessoal da representante da parte autora, ficou evidenciado que o embarque não realizou, tão somente, porque a agência de viagens não repassou valores à requerida.

É direito básico do consumidor a obtenção de informação adequada e clara, a ser prestada pelo fornecedor, sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de características, qualidade, preço e sobre os riscos que apresentem. Essa conduta que se traduz em um dever imposto ao fornecedor tem previsão expressa nos arts. 6º, III; 8º; e 31 do Código de Defesa do Consumidor, o que não foi observado no caso dos autos.

Isso porque restou demonstrada a falha na prestação dos serviços entre a agência de viagem e a empresa aérea no dever de informar adequadamente a consumidora em tempo hábil sobre possíveis falhas na operacionalização da viagem, como por exemplo, o surgimento de pendências financeiras, o que gera o dever de indenizar, vez que a empresa aérea impediu a parte autora de embarcar.

Restando demonstrada a falha na prestação de serviços, o dever de indenizar é medida que se impõe, conforme jurisprudência deste Tribunal de Justiça:

*"APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C DANOS MORAIS – AGÊNCIA DE VIAGENS – LEGITIMIDADE PASSIVA CONFIGURADA – RELAÇÃO DE CONSUMO DEMONSTRADA – CASAMENTO NO EXTERIOR – COMPRA DE TICKETS PARA COMEMORAÇÃO DO ENLACE EM CASA NOTURNA – IMPEDIMENTO DE ACESSO – FALHA NO SERVIÇO PRESTADO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA – DANO MORAL IN RE IPSA – DEVER REPARATÓRIO CARACTERIZADO – QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO – VALOR QUE ATENDE AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE – RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.*

*"A operadora de viagens e a agência de turismo respondem pelas falhas no planejamento, organização e execução dos serviços a que se obrigaram perante o consumidor que adquire pacote turístico. Tratando-se de relação de consumo, todos os membros da cadeia de*

*tornecimento respondem solidariamente perante o consumidor.” (TJ-MG, 4940997-81.2004.8.13.0024, Relator WAGNER WILSON, j. em 25.11.2009, DJ 05.02.2010)*

*Ao realizar o serviço para qual se prestou, as empresas de turismo, vendedoras de pacotes, passagens aéreas, diárias em hotéis, passeios e tickets, assumem os riscos pelo defeito no serviço, como atrasos, cancelamentos injustificados, negativas de acesso, entre outras falhas. Esta responsabilidade se traduz simplesmente no fato concreto de dever esta prestar um serviço à altura da dignidade do ser humano, devendo indenizar os seus clientes quando ocorrerem eventuais prejuízos.*

*O Código de Defesa do Consumidor prestigia a teoria da responsabilidade objetiva, segundo a qual é desnecessária para a caracterização do dever reparatório a comprovação da culpa do agente, ficando o consumidor responsável, apenas, em demonstrar a efetiva ocorrência do dano e do nexo causal, nos termos do art. 14 (<http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90>) da Lei nº 8.078 (<http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90>)/90.*

*Dano moral é o dano causado injustamente a outrem, que não atinja ou diminua o seu patrimônio, é a dor, a mágoa, a tristeza infligida injustamente a outrem com reflexo perante a sociedade, sendo, este, presumido, no caso de falha no cumprimento de contratos de transporte aéreos.*

*É inegável o abalo moral que uma pessoa sofre em situações vexatórias como o impedimento de acesso em casa noturna por ticket pago, especialmente quando se trata da comemoração do seu casamento, momento único na vida, devendo, isto, ser sopesado, também, no momento da quantificação do valor indenizatório.*

*A indenização por dano moral deve ser fixada em montante que não onere em demasia o ofensor, mas, por outro lado, atenda à finalidade para a qual foi concedida, compensando o sofrimento da vítima e desencorajando a outra parte quanto aos outros procedimentos de igual natureza.” (APELAÇÃO CÍVEL N. 1000357-38.2018.8.11.0005. DES. RELATOR DIRCEU DOS SANTOS. TERCEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO. julgado. 03.07.2019. publicado em 10.07.2019)*

No tocante ao dano moral, recomenda-se que o julgador se pautar pelo juízo da equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, devendo o *quantum* da indenização corresponder à lesão e não a ela ser equivalente, porquanto impossível, materialmente, nesta seara, alcançar essa sintonia.

O ressarcimento pelo dano moral decorrente de ato ilícito é uma forma de compensar o mal causado e não deve ser usado como fonte de enriquecimento ou abusos.

Deve-se, assim, considerar, o valor a ser fixado, a dupla finalidade do instituto, cujos objetivos são: por um lado, a punição do ofensor, como forma de coibir a sua reincidência na prática delituosa e, por outro, a compensação da vítima pela dor e sofrimento vivenciados.

Assim, considerados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, e a real configuração de dano moral, julgo adequado o valor de R\$4.000,00 (quatro mil reais) fixados na sentença.

Quanto ao termo inicial dos juros de mora e da correção monetária, a apelante pretende sua incidência a partir do arbitramento da sentença.

Tratando-se de responsabilidade contratual, os juros de mora são aplicados desde a citação, consoante artigo 405 do Código Civil, e não do arbitramento, como pleiteado pela apelante, tampouco da data do evento danoso, como fixado no *decisum*, já a correção monetária incide a partir do arbitramento, como fez a sentença.

A propósito:

*“APELAÇÃO - AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANO MORAL E MATERIAL - TRANSPORTE AÉREO DE MERCADORIA - PRODUTO QUE NÃO FOI ENTREGUE NO PRAZO E QUE FOI DESVIADO DO DESTINO, BEM COMO QUE PERECEU - MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO DE MERCADORIA EVIDENCIADO - DANO MORAL VERIFICADO E ARBITRADO EM VALOR QUE ATENDE A RAZOABILIDADE - MANTENÇA DO VALOR ARBITRADO NA ORIGEM - INICIO DOS JUROS DE MORA A PARTIR DA CITAÇÃO E DA CORREÇÃO MONETÁRIA A PARTIR DO ARBITRAMENTO - RELAÇÃO CONTRATUAL - APELAÇÃO DESPROVIDA - SENTENÇA MANTIDA.*

*A ação de indenização tem por pressuposto a demonstração do ilícito e da obrigação de indenizar, que se verificados, levam à procedência do pleito indenizatório, com o arbitramento em valor razoável e que atenda ao caráter pedagógico e a razoabilidade.*

*É de ser mantida a condenação por dano moral e material decorrente da má prestação de serviço, não desqualificada, de transporte de mercadoria que foi desviada de seu destino e que quando nele chegou não mais servia para a finalidade que seria utilizada.*

**O início dos juros de mora e da correção monetária de danos morais, provenientes de relação contratual, se dá a partir da citação e da data do arbitramento, respectivamente.** (RECURSO DE APELAÇÃO CÍVEL N. 0028828-41.2016.8.11.0041. DES. RELATOR GUIOMAR TEODORO BORGES. QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO. Julgado em 27.03.2019).

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** apenas para fixar os juros de mora a partir da citação, nos termos do artigo 405 do Código Civil, mantendo a sentença nos seus demais termos.

É como voto.

**Data da sessão:** Cuiabá-MT, 11/12/2019



Assinado eletronicamente por: ANTONIA SIQUEIRA GONCALVES

12/12/2019 14:59:53

<https://clickjudapp.tjmt.jus.br/codigo/PJEDBCSJPMSP>

ID do documento: 28191455



PJEDBCSJPMSP

IMPRIMIR

GERAR PDF