Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Vigésima Sétima Câmara Cível

Embargos Infringentes nº. 0403646-91.2013.8.19.0001

EMBARGANTE: DERCY PASSARELLI DE SOUZA
EMBARGADO: TAP – TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A
RELATORA: DESEMBARGADORA TEREZA CRISTINA SOBRAL BITTENCOURT SAMPAIO

ACÓRDÃO

EMBARGOS INFRINGENTES. AÇÃO INDENIZATÓRIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. VIAGEM INTERNACIONAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO.
- Embargante que teve o assento que ocupava quebrado durante o voo de Lisboa ao Rio de janeiro, o que acarretou que ficasse na posição reclinada durante toda a viagem, que durou mais de sete horas, sem poder posicionar o assento na posição normal vertical, o que provocou diversos incômodos, eis que a passageira era uma senhora idosa.
- Consumidora que optou por contratar transporte na classe executiva, obviamente objetivando um tratamento diferenciado, como facilidades no embarque e despacho de bagagem, maior espaço e conforto dos assentos e outros confortos próprios, pois que sendo uma senhora idosa, tornaria sua longa viagem mais confortável.
- Equipe de bordo que não logrou solucionar o problema da passageira.
- Falha na prestação do serviço da parte ré caracterizada. Teoria do risco do empreendimento.
- Dano moral configurado. Situação que se afasta do mero aborrecimento. Verba compensatória fixada pelo Juízo *a quo*, que observou os Princípios da Razoabilidade e da Proporcionalidade.
CONHECIMENTO E PROVIMENTO DOS EMBARGOS INFRINGENTES.

Vistos, relatados e discutidos estes autos do processo nº 0403646-91.2013.8.19.0001, de que são partes as acima mencionadas ACORDAM os

TEREZA CRISTINA SOBRAL BITTENCOURT SAMPAIO:000014999 Assinado em 16/04/2015 09:35:34
Local: GAB. DES. TEREZA CRISTINA SOBRAL BITTENCOURT SAMPAIO

Desembargadores da 27ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em conhecer e dar provimento aos presentes embargos infringentes, nos termos do voto da Desembargadora Relatora.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de Embargos Infringentes interpostos contra o acórdão de fls. 186/189 e fls. 200/202 (indexadores 186 e 200), proferido pela 26ª Câmara Cível deste Tribunal, que deu provimento ao recurso de apelação interposto pelo réu, julgando improcedentes os pedidos formulados na peça inicial, e negou provimento ao recurso da parte ré (ora embargado).

Voto vencido, da lavra da Exma. Desembargadora Myriam Medeiros da Fonseca Costa (fls. 190/192 – indexador 190), no sentido de negar provimentos aos recursos de apelação, mantendo a sentença proferida às fls. 110/112 (indexador 110), que condenou a parte ré – TAP – Transportes Aéreos Portugueses, a pagar à parte autora, a quantia de R$ 15.000,00 (quinze mi reais), a título de indenização por danos morais, bem como ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 20% sobre a condenação (R$ 3.000,00).

Em suas razões de fls. 205/214, a embargante Dercy Passarelli de Souza aduz, em síntese, que deve prevalecer o voto vencido, haja vista que por conta da má prestação do serviço pela empresa ré, a ora embargante, pessoa idosa com 68 anos, com problemas crônicos de coluna, viu-se obrigada a viajar por mais de sete horas com

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

o seu assento na posição inclinada, tendo inclusive que se alimentar nessa posição, já que o seu assento não retornava a posição inicial; que tal fato, aliado à inércia da recorrida, que mesmo alertada, não adotou qualquer providência, demonstra de forma cabal que foram causados danos morais à embargante, que devem ser reparados.

Contrarrazões apresentadas pela TAP – Transportes Aéreos Portugueses S/A, às fls. 219/230.

É o breve relatório.

VOTO

Inicialmente, constato a presença dos requisitos de admissibilidade necessários ao conhecimento deste recurso, razão pela qual conheço dos presentes e passo à apreciação das questões meritórias nele suscitadas.

A presente hipótese versa sobre relação de consumo. Logo, deve-se ter em mente que estamos diante de uma relação entre desiguais, a impor o império do diploma consumerista, de modo a restabelecer o equilíbrio nos polos da demanda.

Da narrativa dos autos depreende-se que durante o voo de Lisboa para o Rio de Janeiro, o assento ocupado pela autora (ora embargante) quebrou, o que acarretou que ficasse na posição reclinada durante toda a viagem, que durou mais de

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

sete horas, sem poder posicionar o assento na posição normal vertical, o que provocou diversos incômodos, eis que a passageira era uma senhora idosa.

Em se tratando de relação de consumo, é oportuno relembrar que, consoante o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade dos fornecedores de serviço é objetiva e fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual, todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos.

Observe-se que a embargante, em sua viagem, optou por contratar transporte na classe executiva, obviamente objetivando um tratamento diferenciado, como facilidades no embarque e despacho de bagagem, maior espaço e conforto dos assentos e outros confortos próprios, pois que sendo uma senhora idosa, tornaria sua longa viagem mais confortável.

Ressalte-se que por este tratamento diferenciado, as empresas aéreas cobram uma tarifa equivalente ao dobro da praticada pela classe econômica.

Assim, o fornecedor que não o presta o serviço com a qualidade mínima desejada, deixa de disponibilizar assentos compatíveis com a tarifa cobrada e expõe o consumidor a incômodo e perigo de lesão, porquanto mesmo durante o pouso o assento permaneceu reclinado, responde objetivamente por tais falhas, arcando com os riscos do seu empreendimento.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Por outro lado, verifica-se que a empresa embargada limitou-se a argumentar a falta de verossimilhança da versão autoral, mas não fez prova da existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, ônus que lhe incumbia nos termos do artigo 333, II, do CPC.

Desta forma, tenho que os fatos descritos no processo foram suficientes para, em si, causar abalo moral a autora.

O dano moral, também conhecido como dano imaterial, reflete-se este sobre os direitos da personalidade, como, entre outros, o direito ao nome e à dignidade da pessoa humana. *In casu*, consubstancia-se na falha na prestação de serviço perpetrada pela ré, que obrigou a autora, uma senhora idosa, a permanecer por mais de sete horas, com o assento na posição reclinada, sem poder posicionar o assento na posição normal vertical, o que provocou diversos incômodos, além de intenso desgaste psicológico, o que gera a obrigação de indenizar.

Sobre o tema, ensina-nos o mestre Sérgio Cavalieri Filho, em sua clássica obra 'Programa de Responsabilidade Civil, que *"(...) só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são tão intensas e duradouras a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se*

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos." (*Cavalieri Filho, Sergio. Programa de responsabilidade civil. 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2009. P. 83-84.)*

Urge grifar que quanto ao valor da compensação a título de danos morais, deve o magistrado, ao fixá-la, atentar para seu escopo punitivo-pedagógico. Ou seja, deve a referida indenização, a um só tempo, reparar o prejuízo psicológico gerado pela conduta ilícita do ofensor, conferindo a vitima determinada compensação econômica, e, também, punir o praticante do ato ilícito, contribuindo para que não volte a realizar condutas deste viés.

Convém salientar, ademais, que o montante da reparação por dano moral não deve ser tão alto a ponto de implicar enriquecimento exacerbado, nem tão baixo a ponto de estimular a prática do ilícito. Deve o magistrado, ao revés, considerar as circunstâncias do caso concreto, adequando o valor fixado aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

No caso em tela, percebe-se que o valor estabelecido pelo magistrado de primeiro grau, de R$ 15.000,00 (quinze mil reais), encontra-se perfeitamente adequado para reparar os prejuízos causados, sendo incabível qualquer modificação, haja vista tratar-se de dano imaterial, cujos fundamentos são o mal-estar, os constrangimentos e a humilhação causados ao consumidor em razão da conduta ilícita da ré.

Nesse sentido, seguem os reiterados entendimentos exarados por esta Corte:

> APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. TRANSPORTE AÉREO. CONSUMIDORA QUE ADQUIRE BILHETE DA CLASSE EXECUTIVA PARA TRAJETO LUANDA/LONDRES, APRESENTANDO O A POLTRONA QUE LHE FOI RESERVADA DEFEITO QUE A IMPEDE DE RECLINAR, CAUSANDO DESCONFORTO EM VIAGEM DE LONGA DURAÇÃO. EQUIPE DE BORDO QUE NÃO LOGROU SOLUCIONAR O PROBLEMA DO PASSAGEIRO. FALTA DE ADEQUADA MANUTENÇÃO DA AERONAVE. FORTUITO INTERNO. DANO IN RE IPSA. QUANTUM COMPENSATÓRIO QUE SE ELEVA. APELO DA COMPANHIA AÉREA DESPROVIDO, DANDO-SE PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DA CONSUMIDORA.
> (0482276-98.2012.8.19.0001 – APELACAO - DES. MYRIAM MEDEIROS - Julgamento: 13/03/2014 - VIGESIMA SEXTA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR)
>
> Apelação cível. Ação indenizatória. Transporte aéreo internacional. Incidência do Código de Consumidor. Atraso de 30 horas em voo, por razões metereológicas. Extravio de bagagens. Dano moral que decorre da falta de assistência à passageira. Verba adequadamente arbitrada em R$ 15.000,00. Sentença mantida. Recursos as quais se nega seguimento, monocraticamente, com aplicação do artigo 557, caput, do CPC.
> (0030719-03.2009.8.19.0209 - APELACAO - DES. AGOSTINHO TEIXEIRA DE ALMEIDA FILHO - Julgamento: 04/03/2011 - VIGESIMA CAMARA CIVEL)

Com esses fundamentos e sem embargo aos doutos argumentos contidos no voto condutor da e. maioria, entende esta Relatora que a sentença e o voto vencido estão engajados no entendimento que melhor se ajusta à questão, e por isso devem prevalecer.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
246
Carimbado Eletronicamente

Pelo exposto, voto no sentido de conhecer os presentes embargos infringentes e, no mérito, dar-lhes provimento.

Rio de Janeiro, de abril de 2015.

Desembargadora **TEREZA CRISTINA SOBRAL BITTENCOURT SAMPAIO**
Relatora

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ