



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000000028

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012722-24.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que são apelantes RODRIGO TEIXEIRA MUNTOREANU e CAROLINA AVILA DE OLIVEIRA E SILVA MUNTOREANU, é apelado TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E TASSO DUARTE DE MELO.

São Paulo, 2 de janeiro de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação cível nº 1012722-24.2024.8.26.0482

Apelantes: RODRIGO TEIXEIRA MUNTOREANU e CAROLINA AVILA DE OLIVEIRA E SILVA MUNTOREANU

Apelada: TAM LINHAS AÉREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL)

Origem: 06ª Vara Cível do Foro de Presidente Prudente

Voto nº 13.916

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA.

CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. VÍCIO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AUSÊNCIA DE PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA MATERIAL. DANOS MATERIAIS REJEITADOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. *Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso dos autores. **Primeiro, reconhece-se a existência dos danos morais.** A prova dos autos revelou que os autores vivenciaram situação de intensa frustração e angústia. Situação de falha na prestação dos serviços no trajeto Porto Alegre – Presidente Prudente, com conexão em São Paulo. Autores que foram impedidos de embarcar com sua bagagem de mão, uma delas contendo o equipamento Bipap utilizado por um dos passageiros para tratamento do sono. Sucessão de equívocos e desencontros no despacho da bagagem e o erro na emissão da passagem aéreas. Vício do serviço (art. 20 CDC). A questão envolvia dano extrapatrimonial demonstrado, no processo. Não se considerou dano presumido ou "in re ipsa". Ausência de prestação de assistência material. Autores que suportaram os gastos com hospedagem, alimentação e transporte até a espera do novo embarque. E tiveram que arcar com as custas de novas passagens. Descumprimento dos artigos 26, 27 e 28 da Resolução 400 da Anac. Indenização por danos morais fixados em R\$ 5.000,00 para cada autor, conforme parâmetros desta Câmara. **E segundo, mantém-se a rejeição ao pedido de ampliação da indenização por danos materiais.** Autores pugnam pelo reembolso do valor gasto para compra de um novo aparelho Bipap e máscara nasal (R\$ 9.490,00). Todavia, apesar da falha do serviço de transporte aéreo, a aquisição de um novo equipamento se revelou necessária e razoável. Ainda que pudesse cogitar na utilidade do equipamento, para a melhoria do sono, não se fazia indispensável sua aquisição. Possibilidade de outra solução. A compra, na verdade, ocorreu pela condição patrimonial diferenciada do autor, configurando um ato exagerado e sem nexo causal. Aliás, fosse completamente indispensável, bastaria ficar com equipamento, como a ele franqueado pela empresa aérea, conforme relatado na inicial. **Ação julgada parcialmente procedente em maior extensão em segundo grau.***

SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelos autores **RODRIGO TEIXEIRA MUNTOREANU e CAROLINA AVILA DE OLIVEIRA E SILVA MUNTOREANU** no âmbito da ação de reparação de danos promovida em face de **(LATAM AIRLINES BRASIL)**

A r. **sentença** (fls. 141/153) julgou **parcial procedente** a ação com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: *“A ação é parcialmente procedente. O contrato de transporte aéreo é de resultado; deve portanto o transportador responder pelos vícios de qualidade que eventualmente o tornem impróprios ao consumo ou lhes diminua o valor. Caracterizada a prestação do serviço como inadequada, deve o prestador do serviço ser responsabilizado. A responsabilidade do transportador, que é objetiva, só deixa de existir se o passageiro tiver agido com culpa. (...) De tal sorte, se assim não faz, o transportador age com inegável culpa, que pode ser tributada grave, pois inadmissível que uma empresa de aviação não tenha mecanismos de controle e fiscalização suficientes para afastar fatos tão corriqueiros, como o erro no despacho de bagagens que estão sendo transportados e na remarcação de passagens. A requerida não conseguiu apresentar provas hábeis que pudessem afastar essa culpa, e nem, muito menos, de que os erros se tenham dado por caso fortuito ou força maior. Por outro lado, o ônus da prova do passageiro prejudicado é simplificado, porque nas obrigações determinadas, basta ao credor provar que o resultado não foi alcançado, e cabe ao devedor demonstrar uma causa estranha. (...) É que, como o transporte aéreo traz a natureza jurídica de contrato de resultado, visa o seu cumprimento na forma pactuada. O consumidor que procura a companhia aérea, fornecedora do serviço de transporte, quer ver adimplido a avença na forma pactuada, mormente quanto a sua chegada incólume ao lugar de destino, sem transtornos ou aborrecimento de qualquer ordem., razão porque, o dispositivo legal aeronáutico e específico, atribui à empresa transportadora a responsabilidade objetiva. Há presunção de veracidade em favor do autor em face a legislação específica aplicável à espécie. No caso, bastante peculiar, houve uma série de desencontros e falhas na prestação de serviço por parte da empresa requerida. Primeiro, os autores não puderam embarcar no primeiro trecho da viagem (Porto Alegre) com suas bagagens de mão. Os autores juntaram os tickets de controle demonstrando que despacharam 7 (sete) volumes (fls. 29/31), alegando que em uma das bagagens de mão despachadas havia um aparelho Cepap (Continuous Positive Airway Pressure) de uso pelo autor para respiração durante o sono. Ao chegar em Cumbica/Guarulhos, a requerida informou que as bagagens despachadas não poderiam ir no voo para Presidente Prudente, mas apenas no dia seguinte. Em razão disso, os autores também não puderam embarcar, pois o aparelho Cepap havia ficado em uma das bagagens. No fim, descobriu-se que as bagagens haviam sido despachadas a Presidente Prudente, e, em razão do desencontro, os autores culminaram por ficar em São Paulo sem seus*

pertences. A sucessão de erros não teria acabado aqui. Consta que ao remarcar as passagens de retorno para o dia seguinte (20/07/2023), a requerida se equivocou e colocou o destino como sendo Passo Fundo/RS e não Presidente Prudente (fls. 37/40). Os autores tentaram entrar em contato, via chamada telefônica, com a requerida, pois já estavam no hotel, mas não conseguiram completar as chamadas (fls. 42/43). Com isso, tiveram que adquirir, eles próprios, na última hora, passagens aéreas para o voo de retorno (fls. 45/47). O autor Rodrigo alega que precisou adquirir outro aparelho, pois não pode dormir sem o uso do Cepap por sofrer de apneia severa. Acabou adquirindo o aparelho descrito às fls. 49. À empresa requerida competia provar com a contestação que agiu para corrigir os equívocos e minorar os dissabores sofridos pelos autores. Nada provou nesse sentido, limitando-se a minimizar os danos sofridos, alegando tratar-se de meros aborrecimentos. Ocorrendo o equívoco na emissão das passagens e despacho de bagagens, é dever da companhia aérea indenizar o passageiro pelos danos por ele sofridos, em observância ao preceito inserido no artigo 5º, V e X, da Constituição Federal. Outrossim, também é indiscutível que o Código Brasileiro do Ar (Lei nº 7.656, de 19/12/86), no que não conflitar com as regras e princípios do disposto no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11/09/90), continua em vigor. As empresas de transportes aéreos respondem pela reparação dos danos causados aos usuários pelos maus serviços ou vícios na prestação dos serviços. Nos casos de extravio ou despacho equivocado de bagagem e erro na emissão de passagens, ocorrido durante o transporte aéreo, há relação de consumo entre as partes, devendo a reparação, assim, ser integral, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, e não mais limitada pela legislação especial. Os fatos relevantes são o desencontro no despacho das bagagens e erro na emissão/remarcação das passagens de volta, fato que a empresa transportadora não deveria permitir que ocorresse. A sucessão de equívocos e desencontros no despacho da bagagem e o erro na emissão da passagem aéreas se dá preponderantemente pela desorganização da companhia aérea. Basta o preparo e atenção para que o fato não ocorra. Definida a responsabilização da empresa aérea requerida, em razão dos sucessivos equívocos cometidos no despacho e remarcação das passagens de retorno, cabe a análise e quantificação dos valores de indenização pleiteados pelos autores. Quanto aos danos materiais. Os autores postulam as seguintes verbas, a título de reparação por danos materiais: a) reembolso do valor dispendido no transporte do aeroporto de Cumbica até o hotel, no importe de R\$ 184,99 (cento e oitenta e quatro reais e noventa e nove centavos) fls. 35; b) valor gasto com a compra do equipamento Bipap e máscara nasal, no importe de R\$ 9.490,00 (nove mil, quatrocentos e noventa reais) fls. 49; c) diária de hotel, em que os autores, apesar de optarem por pernoitar em hotel de padrão elevado (fls. 51/52), pleiteiam o reembolso referente a hospedagem em hotel similar aos usualmente utilizados em situações de atraso e cancelamento de voos, geralmente próximos ao aeroporto, no valor de R\$ 720,00 (setecentos e vinte reais) fls. 54/55; d) compra de passagens aéreas de retorno a Presidente Prudente, em razão do erro na remarcação pela requerida, no valor de R\$ 4.036,12 (quatro mil, trinta e seis reais e doze centavos) fls. 47. Total do valor postulado é de R\$ 14.431,11 (quatorze mil, quatrocentos e trinta e um reais e onze centavos). Quanto aos valores pleiteados pelos autores, cabe fazer algumas ponderações. Diante da perda do voo para Presidente Prudente, os autores foram reacomodados em novo

voo no dia seguinte, o que exigiria o pernoite em São Paulo. Pelas normas da ANAC a companhia aérea é responsável pela acomodação e estadia dos passageiros, todavia, a escolha do hotel para o pernoite está a cargo da companhia aérea e não do passageiro. O passageiro tem o direito de exigir o pernoite e não escolher hotel de sua conveniência e depois exigir a devolução de valores. No caso, os autores fizeram opção por hotel de alto luxo, tanto que um pernoite para quatro pessoas ultrapassou o valor de treze mil reais. Os próprios autores apresentaram preço de hotel nas proximidades do aeroporto em que o custo da hospedagem é em torno de setecentos e vinte reais. Assim, as despesas com hospedagem devem se ater ao valor estimado (fls. 54) de R\$ 720,00 (setecentos e vinte reais). O pedido de reembolso do valor gasto pelo autor Rodrigo para compra do aparelho Bipap e máscara nasal (fls. 49) não comporta ser atendido, porquanto o aparelho foi incorporado ao patrimônio do autor. Não tem sentido a companhia ser responsável pelo valor que o autor dispendeu para uso de uma só noite. O autor comprou o aparelho em razão de que o outro se encontrava na bagagem em posse da companhia aérea, mas detém a posse e propriedade do aparelho. A compra de novo aparelho não se mostrava necessária, porquanto os fatos ocorreram em julho de 2023 e o autor apresentou atestado médico datado de dezembro de 2023 (fls. 33). De qualquer forma, o aparelho encontra-se incorporado ao patrimônio do autor e não tem sentido o pedido de reembolso. Assim, os autores fazem jus ao reembolso dos seguintes itens: despesas de transporte até hotel (R\$ 184,99 - fls. 35), diária de hotel no padrão usual das companhias aéreas (R\$ 720,00 - fls. 54/55) e valor gasto com passagens aéreas de retorno a Presidente Prudente (R\$ 4.036,12 - fls. 47), o que totalizam R\$ 4.941,11 (quatro mil, novecentos e quarenta e um reais e onze centavos). Quanto aos danos morais. Não se desconhece o entendimento segundo o qual situações como a narrada pelos autores são aptas a ensejar indenização por danos morais. Todavia, a jurisprudência do C. STJ evoluiu em sentido contrário, de modo que não há mais se falar em dano moral presumido, sendo necessária a prova do dano extrapatrimonial: "Na específica hipótese de atraso ou cancelamento de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida." (REsp nº 1.796.716/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 27/08/2019). Na hipótese os autores fundamentam o pedido de danos morais em razão do equívoco da companhia aérea no despacho das bagagens com informações desencontradas aos autores e erro na remarcação das passagens de retorno a Presidente Prudente. No caso dos autos, não obstante os transtornos enfrentados pelos autores, não foram suficientes para causar prejuízos mais gravosos, pois não foi informado ou comprovado nos autos que esses infortúnios tenham lhes causado algum prejuízo mais grave, o que razoavelmente permite concluir que não foram capazes de provocar, por si só, ofensa a direito da personalidade dos autores. Os autores nada alegaram ou comprovaram em termos de perda de compromissos ou de agenda em razão do atraso. Não elencaram fatos e não apresentaram documentos que demonstrassem qualquer prejuízo em decorrência dos fatos alegados. Não há prova (ou mesmo indício) de que os fatos

tenham provocado dor psicológica intensa, angústia ou qualquer transtorno que ultrapasse os limites dos aborrecimentos da vida cotidiana, tal como a suposta perda de um compromisso importante no destino. (...) Acontecimentos como os narrados nos autos, por si só, não se caracterizam como dano moral de natureza 'in re ipsa', cabendo ao passageiro demonstrar a existência de outros fatores. Ausência de comprovação de danos passíveis de indenização. Situação que sugere mero aborrecimento, sem o potencial lesivo. Não há descrição de fatos pelos autores que possa ensejar a reparação. Ante o exposto e tudo o mais que dos autos consta, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente ação de indenização proposta por RODRIGO TEIXEIRA MUNTOREANU e CAROLINA AVILA DE OLIVEIRA E SILVA MUNTOREANU e o faço para condenar a empresa requerida TAM LINHAS AÉREAS S.A. a lhes pagar indenização por danos materiais na quantia de R\$ 4.941,11 (quatro mil, novecentos e quarenta e um reais e onze centavos). O valor sofre correção monetária a partir dos desembolsos (julho 2023) e com juros de mora a partir da citação. Julgo improcedente o pedido de indenização por danos morais, por ausência de configuração do instituto. Ante a sucumbência recíproca, cada parte arcará com o pagamento de metade das custas e despesas processuais. Os autores pagarão honorários advocatícios ao advogado da requerida, na proporção de 10% (dez por cento) dos valores pleiteados a título de indenização por danos morais e do valor da reparação de danos materiais relativo ao aparelho Bipap. Por sua vez, a requerida pagará honorários advocatícios ao advogado da parte autora, em valor equivalente a 20% (vinte por cento) do valor da condenação. Publique-se. Registre-se. Intimem-se."

Os autores apresentaram recurso de apelação (fls. 156/170). Preliminarmente, sustentaram cerceamento de defesa quanto a demonstração da necessidade do uso do aparelho Cepap, alegando que apesar dos esclarecimentos prestados, consignou-se na réplica que o fato seria oportunamente pacificado em fase de instrução e julgamento, todavia, não houve tal possibilidade diante da prolação da prematura sentença. No mérito, alegou a necessidade de acolhimento do pedido de ressarcimento do custo do equipamento Bipap no valor de R\$ 9.490,00, sustentando que somente foi adquirido por extrema necessidade em decorrência da falha na prestação dos serviços. E alegou a existência de danos morais passíveis de reparação diante dos fatos narrados. Ao final, pugnou pela reforma da r. Sentença nos termos da inicial.

A companhia aérea apresentou contrarrazões (fls. 176/189), em síntese sustentou a manutenção da r. sentença.

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com o recolhimento do preparo (fls. 220/221).

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo.

PASSO A EXAMINAR O RECURSO.

1. Cerceamento de defesa

Como salientado em precedente deste Tribunal de Justiça, *"o juiz é o destinatário das provas e cabe a ele a condução do processo. Nesta linha, cumpre a ele indeferir a produção das provas desnecessárias inclusive, em homenagem ao postulado constitucional da duração razoável do processo"* (Apelação Cível nº 1042159-95.2019.8.26.0576, 12ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador CASTRO FIGLIOLIA, julgado em 05/03/2021).

Assim, colhe-se precedente do Superior Tribunal de Justiça, Resp. nº 879.677/DF, Relator o Ministro Luis Felipe Salomão, 4ª Turma, julgado em 11/10/2011, destacando-se:

"No sistema de persuasão racional adotado pelo Código de Processo Civil nos arts. 130 e 131, em regra, não cabe compelir o magistrado a autorizar a produção dessa ou daquela prova, se por outros meios estiver convencido da verdade dos fatos, tendo em vista que o juiz é o destinatário final da prova, a quem cabe a análise da conveniência e necessidade da sua produção."

É justamente a hipótese dos autos, porque desnecessária a dilação probatória. As alegações controvertidas terminaram devidamente esclarecidas pela prova documental.

Oportuno registrar que o direito à produção de provas exige os seguintes requisitos, cumulativamente: (a) pertinência dos fatos que se pretende demonstrar ao processo, (b) controvérsia entre as partes sobre os fatos e (c) relevância dos fatos para solução do mérito. E não se deve olvidar que compete ao magistrado velar pela duração razoável do processo (CPC 139, II), atendendo inclusive à garantia constitucional prevista expressamente, no artigo 5º, inciso LXXVIII, da Constituição.

No caso concreto, não se discutia isoladamente a necessidade do apelante Rodrigo do uso do aparelho Bipap para auxílio na sua respiração durante o sono e sim o nexo causal para aquisição do novo equipamento diante do atraso na entrega das bagagens, questão esta que se confunde com o próprio mérito.

A discordância da parte no entendimento do douto magistrado de primeiro grau exposto r. sentença não traduz motivo bastante para identificação de cerceamento de defesa ou nulidade da decisão.

Em suma, rejeito o pedido de nulidade da r. Sentença.

2. Defeito na prestação dos serviços

Constou da petição inicial (fls. 01/21), em resumo, que os autores adquiriram passagens aéreas para o trecho Porto Alegre – Presidente Prudente, com conexão em São Paulo. Relataram que estavam viajando junto de seus filhos menores e despacharam cinco bagagens e se dirigiram ao portão de embarque. Todavia, lá foram informados por uma funcionária da empresa Ré que o voo estava atrasado e cheio, portanto, seria necessário que os Autores despachassem também as suas bagagens de mão (02 volumes). Prontamente, o Autor Rodrigo noticiou a funcionária da LATAM que não poderiam despachar um dos volumes, pois dentro de sua bagagem de mão transportava um Cepap (Continuous Positive Airway Pressure), dispositivo por ele utilizado durante o período de sono, para que possa dormir em segurança devido aos problemas respiratórios que possui. Contudo, a referida funcionária informou que ambas as bagagens de mão teriam de ser despachadas e que, caso o Autor Rodrigo desejasse, poderia retirar o seu Cepap da mala e deveria carregá-lo na mão durante o voo. Novamente, o Autor insistiu indicando a inviabilidade de levar o aparelho na mão, pois se tratava de produto frágil, o qual contempla diversos componentes. A autor insistiu indicando a inviabilidade de levar o aparelho na mão, pois se tratava de produto frágil, o qual contempla diversos componentes. Mesmo diante das explicações acima registradas, a funcionária da empresa Ré mencionou que ou o Autor despachava a sua bagagem de mão, ou não poderia embarcar no voo. Dessa forma, o Autor Rodrigo cedeu e entregou a sua bagagem de mão à funcionária, com o seu Cepap dentro. Narraram que ao chegarem em São Paulo, no momento do embarque para o ultimo trecho, foram informados que as bagagens despachadas seriam enviadas apenas no dia seguinte para Presidente Prudente (destino final). Relataram que *"o Autor Rodrigo informou que foi obrigado por uma funcionária da LATAM a despachar sua bagagem de mão durante o embarque na cidade de Porto Alegre-RS e que, dentro da referida mala estava o seu Cepap, dispositivo indispensável para que conseguisse dormir. Tendo conhecimento da situação enfrentada, a funcionária da Ré mencionou que não seria possível que a família embarcasse para Presidente Prudente, uma vez que deveriam retirar suas bagagens que foram despachadas (total de 07 volumes: 05 malas grandes e 02 malas de mão), pois dentre elas, estava a bagagem de mão com o Cepap dentro. E mais: a referida funcionária mencionou que são orientadas pela LATAM para na hipótese de ter um Cepap, equipamentos semelhantes, documentos ou valores, que não seja despachada a mala de mão. Complementou*

dizendo que a funcionária da Latam em Porto Alegre cometeu um grave erro ao obrigar o Autor Rodrigo a despachar sua bagagem de mão com um Cepap em seu interior. Dito isso, antes da retirada das bagagens, a família foi e caminhada para o um guichê da companhia Ré com a finalidade de que remarcassem o voo para o destino final (Presidente Prudente), o qual ocorreria apenas no dia seguinte (20 de julho de 2023). 1.5. Na sequência, os Autores permaneceram aguardando durante 30 (trinta) minutos no guichê para o qual foram conduzidos, e lá receberam a informação de que todas as bagagens da família que haviam sido despachadas (07 volumes), inclusive aquela em que estava o Cepap, foram colocadas no voo que seguiu para Presidente Prudente, mesmo diante da recomendação dos funcionários da LATAM de que a família não deveria embarcar para que pudessem retirar as referidas bagagens pois uma delas acondicionava um Cepap, equipamento que deveria ficar junto do Autor Rodrigo. Assim sendo, os Autores estavam na cidade de São Paulo, junto de seus filhos menores, sem nenhuma de suas bagagens, incluindo àquela que continha o Cepap do Autor Rodrigo. Frisa-se que, não havia mais nenhum voo para o destino final naquele dia, e a família teria de dormir na cidade de São Paulo sem bagagem e sem Cepap. Naquela ocasião, foram efetuadas as remarcações das passagens para um voo no dia 20 de julho de 2023. Além disso, os Autores foram orientados a guardarem a nota fiscal de hospedagem para que posteriormente a companhia reembolsasse o valor. Dito isso, os Autores efetuaram reserva em um hotel que habitualmente frequentam na cidade de São Paulo e se dirigiram à saída do aeroporto. Durante o percurso até a saída, despretensiosamente, passaram por um guichê de malas extraviadas, no qual identificaram 01 (um) dos volumes que os pertenciam, que não era aquele que continha o Cepap dentro. Ou seja, novamente, a Ré forneceu informações desencontradas, pois havia noticiado que todos os 07 volumes pertencentes aos Autores tinham sido encaminhados para Presidente Prudente, quando na realidade, apenas 06 foram colocados no avião. A bagagem que lá estava fora recuperada. Se isso não fosse o suficiente, no momento em que recuperaram a referida bagagem (01 único volume), diante de tantos erros já perpetrados, os Autores foram orientados a retornarem no guichê de check-in da companhia aérea Ré para verificar se realmente as bagagens teriam sido colocadas no voo que partiu para Presidente Prudente, ou se ainda permaneciam no interior do aeroporto. E assim foi feito. Os Autores permaneceram entre 40 (quarenta) minutos a 01 (uma) hora aguardando na fila para acessar o referido guichê de check-in da LATAM para, conforme orientado, obter informações precisas sobre o destino das bagagens que lhes pertenciam. Ao serem atendidos pela companhia Ré, os Autores tiveram de narrar mais uma vez todo o corrido e, naquela ocasião, a Ré confirmou que 06 (seis) dos, 07 (sete) volumes de bagagens dos Autores, haviam sido enviados para Presidente Prudente. Após mais este transtorno, a família partiu de taxi do aeroporto de Guarulhos para o hotel (doc. 05 – comprovante de pagamento taxi), trajeto que gerou um custo de R\$ 184,99 (cento e oitenta e quatro reais e noventa e nove centavos). Neste intervalo de tempo, o Autor Rodrigo teve de contatar familiares na cidade de Presidente Prudente para que comparecessem ao aeroporto local com intuito de retirar os 06 (seis) volumes de bagagens que haviam sido encaminhados ao destino final. 1.6. Chegando no hotel, a Autora Carolina notou que a companhia Ré cometeu mais um erro. Ao verificar as passagens que haviam sido emitidas para o voo que ocorreria no dia seguinte, 20

de julho de 2023, identificou que constava como destino final da família a cidade de Passo Fundo-RS, e não Presidente Prudente-SP (doc. 06 – passagens erradas). Por consequência, a companhia aérea foi novamente acionada por meio de ligações telefônicas. Na primeira delas, a Autora Carolina permaneceu por 47 (quarenta e sete) minutos na linha com o atendente da Ré que se identificou como Paulo (protocolo: 52600825), porém o problema não foi Na sequência, a fez 06 (seis) novas tentativas de contato telefônico, porém, de forma surpreendente, logo no início da chamada, ou no decorrer do atendimento, as ligações eram canceladas (doc. 07 – ligações latam), de modo que permaneceram os Autores sem solução. Nesta perspectiva, cansados e sem solução, os Autores tiveram de comprar 04 (quatro) novas passagens com destino a Presidente Prudente-SP, as quais geraram um custo de R\$ 4.036,12, o qual foi parcelado em 04 vezes (doc. 08 – comprovante compra passagem). 1.7. Neste interim, o Autor Rodrigo estava em busca de uma solução para o fato de que estava sem o seu Cepap, equipamento indispensável para que pudesse dormir. Depois de diversas tentativas, encontrou um fornecedor de equipamentos do gênero, porém a loja já estava fechada pois já se passava das 18h. Apesar disso, o referido profissional entendeu a gravidade do problema e, diante do fato de que o Autor Rodrigo não poderia dormir sem que estivesse conectado ao aparelho, mencionou que possuía a pronta entrega apenas equipamentos Bipap, que realizam as mesmas funções de um Cepap, o qual resolveria o problema. Diante disso, o Autor Rodrigo prontamente aceitou e, o profissional abriu a loja e efetuou a venda do equipamento Bipap Aircurve 10 Auto - Resmed, com a máscara nasal necessária para utilização do produto (Airfit P10 Resmed), o que gerou uma despesa de R\$ 9.490,00 (nove mil quatrocentos e noventa reais) (doc. 09 – NF Bipap). No dia seguinte (20 de julho de 2023), dando continuidade no retorno para casa depois de todo o transtorno vivenciado, a família deixou o hotel, hospedagem que gerou uma despesa de R\$ 13.150,00 (treze mil cento e cinquenta reais) pelas diárias das 02 (duas) suítes por eles ocupadas (suíte 2201: R\$ 7.650,00; suíte 2202: R\$ 5.500,00) (doc. 10 – Relatório de hospedagem).” Daí a origem da ação.

Na contestação (fls. 66/79), a ré, preliminarmente, alegou inépcia da inicial. E no mérito, sustentou a ausência de ato ilícito visto que que ocorreu no sistema da ré um problema sistêmico no momento da efetivação da reserva e emissão do bilhete, que não concluiu o procedimento. Alegaram que os autores não comprovaram que a ré teria se negado a remarcar a passagem, não apresentando nenhum documento ou qualquer mostra que a requerida teria os obrigado a dispendir com passagens, sendo que nem mesmo contato com os canais de atendimento fizeram. Aduziu que os supostos danos suportados pelo autor não são capazes de ensejar os danos morais pleiteados, bem como não ocorreram por culpa da companhia requerida. Sustentou que não houve qualquer comprovação do fato, não sendo demonstrada qualquer ocorrência quanto às bagagens. E que em relação ao aparelho do autor, foi apresentado atestado de seis meses após o voo, sem comprovar que à época do voo era necessário seu uso, ou mesmo que carregava referido aparelho ou que a requerida tenha causado algum incômodo com relação a seu transporte.

Alegou que o autor cobra por aparelho por conta de uma noite que supostamente teria ficado sem, não comprovando sua indispensabilidade para efetuar uma compra desse modo. Ademais, a diária dos autores foi do dia 19 para o dia 20 de julho de 2023, quando embarcaram para seu destino; que então, o uso do aparelho seria na noite de 19 de julho mas o comprovante de compra do aparelho é datado na manhã do dia seguinte, o que não demonstra que teria comprado para usar naquela noite, ou seja, comprou o aparelho por conta própria e quer imputar à requerida o seu pagamento. No mérito, pleiteou pela improcedência da ação.

Os autores apresentaram réplica (fls. 127/140), aduzindo que a compra do aparelho Bipap se deu após as 18:00 horas, momento em que a loja já estava fechada, por esse motivo, o pagamento do preço e a emissão da nota fiscal de venda do produto foram concretizados somente no dia 20 de julho de 2023, pela manhã. No mais, reiteraram seus argumentos e pedidos.

O defeito no serviço e a existência de danos materiais parciais (reembolso das passagens aéreas e gastos com a hospedagem) a serem reparados foi reconhecida na r. sentença sem recurso da ré, transitando em julgado esse capítulo.

Todavia, o Juízo de primeiro grau negou o pedido de reembolso do valor gasto pelo autor Rodrigo para compra do aparelho BIPAP e máscara nasal e concluiu pela ausência de danos morais passíveis de reparação.

A solução do caso concreto exige aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Lei no. 8.078/90, doravante também denominado CDC). Ganham relevância o direito básico à efetiva reparação dos danos morais (art. 6º) e a necessidade do cumprimento contratual pela fornecedora (art. 30).

Oportuno, ainda, destacar que a responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa, a teor do Código Civil (art. 737) e do Código de Defesa do Consumidor (art. 14 e 20). Isto é, não negado pelas rés a contratação do transporte aéreo, competia a elas dar cumprimento às obrigações livremente assumidas.

Preservado o convencimento externado em primeiro grau, acolho parcialmente a insurgência dos autores.

3. Danos materiais

Os autores pugnam pelo reembolso do valor gasto pelo autor Rodrigo para compra do aparelho Bipap e máscara nasal (fls. 49).

Todavia, o pedido de reparação de danos materiais não merece acolhimento.

Apesar da falha do serviço de transporte aéreo, a aquisição de um novo aparelho não se revelou razoável.

Ainda que pudesse cogitar na utilidade do equipamento BIPAP, para a melhoria ou tratamento dos distúrbios do sono, não se fazia necessário e indispensável sua aquisição.

Evidentemente, por uma noite, poderia o autor fazer uso de outras alternativas, menos dispendiosa.

A conduta do autor foi apressada e própria da sua privilegiada condição financeira. Preferiu se dar ao luxo de adquirir um novo aparelho para um sono supostamente mais tranquilo. Poderia ficar sim por uma noite, fato notório pela possibilidade do enfrentamento de algum desconforto com seu distúrbio do sono. Não se demonstrou qualquer risco nisso.

Esse o nexo causal para a aquisição do equipamento.

Aliás, fosse completamente indispensável, bastaria ficar com equipamento, como a ele franqueado pela empresa aérea, conforme relatado na inicial (fls. 03): "A referida funcionária informou que ambas as bagagens de mão teriam de ser despachadas e que, caso o Autor Rodrigo desejasse, poderia retirar o seu Cepap da mala e deveria carregá-lo na mão durante o voo."

Ademais, conforme ressaltado na r. Sentença, o aparelho encontra-se incorporado ao patrimônio do autor e não tem sentido o pedido de reembolso.

Assim, nego o pedido de ressarcimento do novo equipamento adquirido.

4. Danos morais

Por outro lado, reconheço a existência de danos morais passíveis de reparação.

A prova dos autos revelou que os autores vivenciaram situação de intensa frustração e angústia.

O caso revelou-se peculiar.

A sucessão de equívocos e desencontros no despacho da bagagem e o erro na emissão da passagem aéreas revelou a desorganização da companhia aérea. Além da ausência de assistência material adequada aos passageiros.

A falha na prestação de serviços da ré restou evidenciada em três pontos.

Primeiro, no primeiro trecho da viagem, os autores se viram obrigados a embarcar sem suas bagagens de mão, contendo em uma delas um aparelho Cepap (Continuous Positive Airway Pressure) de uso pelo autor para respiração durante o sono.

E conforme sustentado na inicial, e não impugnado pela ré, sequer havia necessidade de tal imposição – despachar a mala com o equipamento do autor (fls. 04): *"a referida funcionária mencionou que são orientadas pela LATAM para na hipótese de ter um Cepap, equipamentos semelhantes, documentos ou valores, que não seja despachada a mala de mão. Complementou dizendo que a funcionária da Latam em Porto Alegre cometeu um grave erro ao obrigar o Autor Rodrigo a despachar sua bagagem de mão com um Cepap em seu interior. Dito isso, antes da retirada das bagagens, a família foi encaminhada para o um guichê da companhia Ré com a finalidade de serem marcadas o voo para o destino final (Presidente Prudente), o qual ocorreria apenas no dia seguinte (20 de julho de 2023)."*

Segundo, ao chegarem em São Paulo a ré informou que as bagagens despachadas não poderiam ir no voo para Presidente Prudente, mas apenas no dia seguinte. Dessa forma, os autores também não embarcaram, na expectativa de conseguirem retirar as bagagens naquele momento.

Contudo, posteriormente descobriram que as bagagens já haviam sido despachadas a Presidente Prudente, e diante dos desencontros das informações, os autores se viram obrigados a permanecer em São Paulo sem seus pertences.

E no ponto, além dos equívocos cometidos pela companhia aérea ré, a apelada também falhou ao não providenciar assistência material suficiente aos passageiros. Os autores ainda se viram obrigados a arcar com hospedagem, alimentação e transporte, sem qualquer amparo da ré.

A companhia aérea não cumpriu com o determinado nos artigos 26 e 27 da Resolução 400 da Anac:

"Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção de serviço; ou

IV - preterição de passageiro.

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta."

E por último, ao remarcar as passagens de retorno para o dia seguinte (20/07/2023), a companhia aérea ré se equivocou e colocou o destino como sendo Passo Fundo/RS e não Presidente Prudente (fls. 37/40). Os autores demonstraram que tentaram diversos contatos, via chamada telefônica, com a ré, contudo sem sucesso (fls. 42/43). E com isso, tiveram que adquirir, eles próprios, na última hora, passagens aéreas para o voo de retorno (fls. 45/47).

A questão envolvia dano extrapatrimonial demonstrado, no processo. Não se considerou dano presumido ou "in re ipsa".

Acontecimentos daquele tipo causam, como regra, dano moral ao consumidor. As regras de experiência permitem a segura conclusão de que o consumidor, ao se dirigir ao aeroporto, pretende embarcar no avião e realizar a viagem na forma contratada, isto é, sem cancelamentos e atrasos de voos. Ao consumidor o que importa realmente é sair ou chegar no horário ou dia marcados.

Passo a apreciar o valor da indenização.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos

pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."

A fixação da indenização, por isso, deve observar os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a que o montante não seja irrisório a ponto de não desestimular o ofensor, e que não seja excessivo a ponto de configurar instrumento de enriquecimento sem causa.

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor. É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

Assim, fixo indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 para cada autor. A quantia se situa dentro dos parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade admitidos por esta Turma julgadora em casos semelhantes.

Os valores serão acrescidos de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei (a partir da citação).

Os juros de mora incidirão, como exposto, na forma da lei. Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

Concluindo-se, acolho parcialmente o recurso dos autores.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos. Por derradeiro, destaque-se que “Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial” (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso dos autores, para reformar a r. sentença e condenar a ré ao pagamento de indenização dos danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor e com acréscimo de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei como exposto no voto (a partir da citação, 02/07/2024, fl. 65).

Altera-se a distribuição das verbas sucumbenciais, considerando-se a fase recursal.

Diante da sucumbência quase integral da ré, ela suportará o pagamento das custas judiciais atualizadas.

Os autores pagarão honorários advocatícios ao advogado da ré, na proporção de 15% (quinze por cento) do valor da indenização material rejeitada relativo ao aparelho Bipap (a base de cálculo será de R\$ 9.490,00, atualizado desde o ajuizamento).

Por sua vez, a ré pagará honorários advocatícios ao advogado da parte autora, em valor equivalente a 20% (vinte por cento) do valor da condenação (valores das indenizações de danos materiais e danos morais acrescido de juros de mora e correção monetária).

Os honorários de advogado naqueles patamares, a partir da complexidade dos trabalhos, tempo do processo e proveito econômico, de modo a garantir a remuneração adequada dos profissionais.

Alexandre David Malfatti

Relator