

**Transporte aéreo - Fornecimento de serviço -  
Relação de consumo - Bilhete de embarque - Erro  
na emissão - Atraso no retorno ao país de origem -  
Sofrimento e prejuízo financeiro - Danos moral e  
material - Indenização - Razoabilidade**

Ementa: Ação de indenização. Relação de consumo. Legitimidade passiva. Contrato de transporte aéreo. Erro na emissão do bilhete de embarque. Atraso no retorno ao país de origem. Danos material e moral.

- O contrato de transporte se configura em típica relação de consumo, enquadrando-se o transportador no conceito de fornecedor e o passageiro no de consumidor.

- Todos aqueles que integram a cadeia de fornecimento do serviço possuem legitimidade passiva para a ação de indenização decorrente dos danos advindos da prestação inadequada do serviço.

- Não tendo a empresa de transporte emitido corretamente o bilhete de viagem, impedindo o embarque do passageiro na data contratada, provocando atraso no seu retorno a casa, deve aquela ser responsabilizada pelo prejuízo financeiro decorrente do fato.

- Não há dúvida de que o atraso no retorno a casa causa sofrimento e constrangimento que se caracteriza como dano moral.

- O valor da indenização por dano moral deve ser fixado com prudente arbítrio, de modo a evitar enriquecimento indevido.

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0106.13.000159-2/001 -  
Comarca de Cambuí - Apelante: Tap Air Portugal -  
Transportes Aéreos Portugueses S.A. - Apelado: Halley  
Lopes Bello Neto - Relator: DES. PEDRO BERNARDES**

**Acórdão**

Vistos etc., acorda, em Turma, a 9ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na

conformidade da ata dos julgamentos, à unanimidade, em NEGAR PROVIMENTO.

Belo Horizonte, 11 de fevereiro de 2014. - *Pedro Bernardes* - Relator.

### Notas taquigráficas

DES. PEDRO BERNARDES - Tendo a MM. Juíza da 1ª Vara Cível, Criminal e da Infância e Juventude da Comarca de Cambuí julgado procedente o pedido formulado na ação de indenização proposta por Halley Lopes Bello Neto em face da Tap Air Portugal - Transportes Aéreos Portugueses S.A. (f. 170/173-v.), esta interpôs o presente apelo, buscando a reforma do *decisum*.

Em razões de f. 176/198 afirma a recorrente, preliminarmente, que não possui legitimidade passiva para a presente ação; que, se o apelado sofreu algum dano, este não foi provocado pela apelante, de modo que deve ser reconhecida a sua ilegitimidade. No mérito argumenta, em síntese, que os danos afirmados foram provocados pela agência que vendeu as passagens ao apelado; que a apelante se limitou a cumprir as solicitações feitas pela agência; que não há nexo de causalidade entre a conduta da apelante e os danos afirmados; que não há prova do dano material, o que impede qualquer reparação nesse sentido; que o dano foi causado por terceiro, o que elide a responsabilidade da apelante; que, até que o problema do apelado fosse resolvido, a apelante lhe deu hospedagem e alimentação; que não pode ser condenada a ressarcir gastos supérfluos feitos pelo apelado; que não se pode falar em dano moral; que não houve caracterização de dano moral; que, na hipótese de se entender que o apelado deve ser indenizado, deve haver redução do valor fixado na sentença, que se mostra excessivo; que se deve observar o disposto na Convenção de Montreal; que esta se sobrepõe ao CDC (Código de Defesa do Consumidor). Tece outras considerações e, ao final, pede que a sentença seja reformada.

Intimado, o apelado apresentou contrarrazões à f. 211/224 infirmando expressamente o apelo.

Preparo comprovado à f. 199.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do apelo.

Da ilegitimidade passiva.

Como se observa dos autos, o recorrido, por meio de uma agência de viagem, comprou um pacote de viagem, cujo destino seria a Itália. Constata-se que as passagens de ida e volta foram fornecidas pela recorrente, sendo ela a responsável pelo transporte do recorrido.

De acordo com o que foi afirmado nos autos, houve erro na emissão dos bilhetes do apelado, o que lhe causou transtorno no embarque seja na ida para a Europa, seja no retorno ao Brasil. Pelo que foi afirmado pelo recorrido, o bilhete de embarque não estava registrado em seu nome, e desse fato decorreu todo o transtorno narrado nos autos.

De acordo com a apelante, considerando que não foi ela quem efetuou a venda dos pacotes, não possui legitimidade para figurar no polo passivo da presente ação. Tenho que não lhe assiste razão.

O que se constata no presente caso é que o serviço de transporte contratado contou com a participação de vários agentes. Apesar de o transporte ter sido realizado e ofertado pela apelante, a venda das passagens contou com agentes intermediadores.

No entanto, considerando que se trata de uma relação consumerista, todos os agentes envolvidos na contratação do serviço respondem solidariamente pelos danos decorrentes do serviço de transporte, por força do disposto no parágrafo único do art. 7º do CDC, que dispõe: “Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo”.

Em comentário sobre a citada norma, leciona José Geraldo Brito Filomeno:

[...]

Como a responsabilidade é objetiva, decorrente da simples colocação no mercado de determinado produto ou prestação de dado serviço, ao consumidor é conferido o direito de intentar as medidas contra todos os que estiverem na cadeia de responsabilidade que propiciou a colocação do mesmo produto no mercado ou então a prestação do serviço.

Assim, por exemplo, no caso do automóvel com grave defeito de fabricação em um item de segurança, embora o acidente possa ser causado por uma peça fornecida ao montador daquele por um outro fabricante, pode o consumidor preferir intentar a ação competente contra o aludido montador, ou contra o fabricante da peça defeituosa, ou contra ambos ao mesmo tempo, porquanto ambos concorreram para que o defeito lesivo se verificasse (Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2000, p. 139).

Dessa forma, considerando que a apelante integra a cadeia do serviço contratado, tem legitimidade passiva para esta ação, podendo ser responsabilizada pelos danos apurados.

Sobre o tema, vê-se a decisão abaixo:

Processual civil. Apelação. Ação de indenização por danos materiais e morais. Transporte aéreo internacional. Extravio de bagagem. Preliminar de ilegitimidade passiva de uma das empresas aéreas. Rejeição. Parte da cadeia de prestação de serviços. Contratação conjunta. CDC. Observância. Convenção de Varsóvia/Protocolo de Montreal. Inaplicabilidade do regime tarifado. Responsabilidade objetiva. Danos material e moral. Verificação. Obrigação de indenizar. *Quantum* a título de danos morais. Razoabilidade e proporcionalidade. Recursos conhecidos e não providos. - Todos os fornecedores da cadeia criada para disponibilizar ao consumidor passagens aéreas são, por força de lei, solidariamente responsáveis pelos danos decorrentes de falha na prestação dos serviços. [...] (TJMG. Apel. 1.0713.07.072155-8-001. Rel.ª Des.ª Márcia De Paoli Balbino, j. em 17.02.09).

Dessa forma, não há dúvida quanto à legitimidade passiva da apelante.

Nessas condições, rejeito a preliminar.  
Mérito.

Compulsando os autos, vê-se que o apelado adquiriu bilhete de viagem para que fosse feito o seu transporte de ida e volta do Brasil para a Itália. De acordo com o apelante, ao realizar conexão na cidade do Porto, constatou que o bilhete referente ao trajeto Portugal-Itália não foi emitido em seu nome, o que lhe causou problema no momento do embarque.

Após informar esse fato a um agente da apelante, o problema foi solucionado. Nessa mesma oportunidade, o apelado alertou o empregado da apelante quanto à constatação do mesmo problema no bilhete de retorno ao Brasil, tendo-lhe sido informado que a questão relativa ao retorno também estava solucionada.

No entanto, argumenta o recorrido que, quando do seu retorno ao Brasil, não conseguiu embarcar, pelo motivo anteriormente apontado. Em razão desse fato, o recorrido teve que permanecer na Itália por mais dois dias, tendo embarcado em outro voo disponibilizado pela apelante.

Em razão desse atraso, o apelado afirma ter sofrido danos material e moral, motivo pelo qual propôs a presente ação indenizatória.

Na sentença, o pedido foi julgado procedente, o que motivou a interposição do presente apelo pela ré.

Primeiramente, cumpre registrar que, a meu sentir, não há dúvida de que os fatos narrados pelo apelado nos autos foram motivados pela conduta da apelante. Considerando que foi ela contratada para realizar o transporte do apelante, foi ela quem emitiu os bilhetes de viagem. E, ao emití-los, não o fez corretamente, visto que não inseriu o nome do apelado, causando todo o transtorno narrado.

Como acima registrado, a responsabilidade no presente caso é objetiva e, dessa forma, mesmo que não tenha havido culpa da apelante pela emissão errônea dos bilhetes, deve responder pelos danos decorrentes desse fato.

E, no presente caso, entendo que os danos alegados restaram caracterizados.

Primeiramente, no que concerne ao dano material, entendo que o apelado deve ser ressarcido.

O dano material afirmado consiste no gasto com transporte necessário para o deslocamento do apelado da cidade de Roma para Milão.

Pelo que se verifica dos autos, o voo no qual o apelado foi colocado, que partiu da Itália dois dias após a data em que ocorreu o voo inicialmente contratado, saiu de Milão, cidade diversa daquela onde o apelado se encontrava. O apelado estava em Roma, que era o local de onde saiu o voo inicialmente contratado, conforme se verifica à f. 29.

O apelado argumenta que, para pagar o transporte, que foi feito por táxi, teve que realizar dois saques, demonstrados no documento de f. 49.

A meu sentir, considerando a revelia da apelante, deve-se presumir pela veracidade das alegações relativas ao dano material. Além disso, é razoável que uma viagem de Roma a Milão custe aproximadamente novecentos euros, tendo em vista a distância entre as cidades e o meio de transporte utilizado.

Assim, entendo que o valor fixado a título de dano material na sentença se mostra correto, devendo o apelado ser indenizado.

No que concerne ao dano moral, entendo que não há dúvida quanto a sua caracterização.

Dano moral, conforme o conceitua S. J. de Assis Neto, é a lesão ao patrimônio jurídico materialmente não apreciável de uma pessoa. É a violação do sentimento que rege os princípios morais tutelados pelo direito (*Dano moral* - aspectos jurídicos. Editora Bestbook, 1998).

Na lição de Yussef Said Cahali:

Parece razoável, assim, caracterizar o dano moral pelos seus próprios elementos; portanto, 'como a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precioso na vida do homem e que são a paz, a tranquilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos'; e se classificando, assim, em dano que afeta a 'parte social do patrimônio moral' (honra, reputação etc.) e dano que molesta a 'parte afetiva do patrimônio moral' (dor, tristeza, saudade etc.); e dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante etc.), e dano moral puro (dor, tristeza etc.).

Ou, como entende Artur Deda:

'Não se deve fundar a distinção dos danos, em materiais e patrimoniais, na índole dos direitos subjetivos afetados, mas nos efeitos de lesão jurídica. Dano moral, portanto, é a dor resultante da violação de um bem juridicamente tutelado, sem repercussão patrimonial. Seja a dor física - dor-sensação, como a denomina Carpenter - nascida de uma lesão material; seja a dor moral - dor-sentimento - de causa material' (CAHALI, Yussef Said. *Dano e indenização*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1980, p. 7).

Evidente está o dano moral sofrido pelo apelado: celebrou com a recorrente contrato de transporte e, ao realizar o *check in* para embarque, tomou conhecimento de que não poderia embarcar em razão de o bilhete não ter sido emitido em seu nome. Além disso, teve que esperar dois dias para conseguir ser alocado em outro voo, chegando ao Brasil dias depois da data prevista, impedindo-o de cumprir compromissos previamente assumidos.

É claro que uma pessoa que passa por uma situação tal como a narrada nos autos fica angustiada e sofre ao saber que não conseguirá chegar a casa na data prevista. Aliás, em um primeiro momento, o apelado não sabia nem mesmo qual seria o dia que ele retornaria ao Brasil, visto que teve que aguardar um posicionamento por parte da apelante, que não lhe informou desde o início quando seria possível colocá-lo em outro voo.

Soma-se a tudo isso o fato de todo transtorno ter ocorrido em país diverso daquele em que o apelado reside, o que agrava o sofrimento, visto que causa maior preocupação.

Ora, tenho que a angústia sofrida por uma pessoa nos moldes acima retratados não pode ser qualificada como um mero dissabor; entendo que se trata de dano moral, que deve ser indenizado. Danos morais estes que tiveram como causa a conduta da apelante, que não emitiu corretamente o bilhete com o nome do apelado.

Passa-se ao exame do valor da indenização.

É certo que o problema da quantificação do valor econômico a ser reposto ao ofendido tem motivado intermináveis polêmicas e debates, até agora não havendo pacificação a respeito.

Tratando da questão da fixação do valor, leciona Caio Mário da Silva Pereira que dois são os aspectos a serem observados:

- a) De um lado, a idéia de punição ao infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia [...];
- b) De outro lado proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é *pretium doloris*, porém uma ensanchar de reparação da afronta [...] *Instituições de direito civil*. 16. ed. Forense, 1998, v. II, p. 242.

De qualquer forma, doutrina e jurisprudência são pacíficas no sentido de que a fixação deve se dar com prudente arbítrio, para que não haja enriquecimento à custa do empobrecimento alheio, mas também para que o valor não seja irrisório.

O valor da indenização pelos danos morais deve ser capaz de reparar a dor sofrida pelo ofendido, de compensá-lo pelo sofrimento suportado em razão da conduta inadequada do agressor. Como dispunha o art. 948 do Código Civil de 1916, cuja essência ainda se aplica atualmente nas indenizações por fato ilícito, prevalecerá o valor mais favorável ao lesado, ou seja, o valor adequado da indenização será aquele capaz de reduzir, na medida do possível, o impacto suportado pelo ofendido em razão da conduta gravosa de outrem, objetivo este que não será alcançado se a indenização for fixada em valores módicos.

Clayton Reis, ao lecionar acerca do efeito compensatório da indenização por danos morais, disserta:

[...]  
Dessa forma, o efeito compensatório não possui função de reparação no sentido lato da palavra, mas apenas e tão-somente de conferir à vítima um estado d'alma que lhe outorgue a sensação de um retorno do seu *animus* ferido à situação anterior, à semelhança do que ocorre no caso de ressarcimento dos danos patrimoniais. É patente que a sensação aflitiva vivenciada pela vítima, decorrente das lesões sofridas, não se recompõe mediante o pagamento de uma determinada indenização, mas apenas sofre um efeito de mera compensação ou satisfação.

O efeito 'analgésico' desse pagamento poderá amenizar ou até mesmo aplacar a dor sentida pela vítima, caso seja adequada e compatível com a extensão da sua dor.

Assim, não sendo possível eliminar as causas da dor, senão anestesiá-la ou aplacar os efeitos dela decorrentes, o *quantum* compensatório desempenha uma valiosa função de defesa da integridade psíquica das pessoas. [...] (Os novos rumos da indenização do dano moral. Rio de Janeiro: Forense, 2002, p. 186).

Américo Luís Martins da Silva, citando Maria Helena Diniz, afirma que, para a autora, a função compensatória da indenização por danos morais constitui

uma satisfação que atenua a ofensa causada, proporcionando uma vantagem ao ofendido, que poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender às satisfações materiais ou ideais que repute convenientes, diminuindo, assim, em parte, seu sofrimento. [...] (O dano moral e a sua reparação civil. 3. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2005, p. 63).

A decisão abaixo retrata a natureza compensatória da indenização por danos morais:

Danos morais. Valoração. Circunstâncias especiais. Gravidade evidenciada. Culpa grave. Consequências danosas. Valor. [...] - A vítima da falsificação, que tem cheques indevidamente extraídos em seu nome devolvidos, sofrendo protestos e inclusões indevidas em bancos de dados, causando não só restrição ao seu crédito, mas também ao seu serviço, reduzindo sua credibilidade no meio comercial e sua renda, deve receber indenização por danos morais em valor que compense o seu sofrimento e constrangimentos sofridos, recompondo, pelo menos parcialmente, o seu amor próprio, como sentimento de dignidade pessoal e das exigências morais e sociais que a pessoa humana se impõe (TJMG. Apel. nº 2.0000.00.318305-1/000. Rel.ª Vanessa Verdolim, j. em 28.10.03).

Assim, o *quantum* indenizatório não pode ser irrisório, tendo em vista a necessidade de se compensar a vítima pela conduta injusta, ilícita, do ofensor. De fato, em se tratando de danos morais, nunca se chegará a um valor que equivalha de forma certa ao sofrimento suportado pela vítima, todavia deve-se arbitrar quantia que, no máximo possível, possa de alguma forma atenuar a dor, compensando todo o desgaste advindo do fato ilícito.

No presente caso, vê-se que a MM. Juíza fixou a indenização por danos morais no valor de R\$15.000,00 (quinze mil reais), valor este que entendo ser justo. Qualquer redução impediria que a indenização cumprisse seu fim compensatório, o que não se pode admitir.

Por fim, salienta-se que, no que se refere à Convenção de Montreal, entendo que não se aplica ao caso dos autos, devendo a indenização por danos materiais e morais equivaler a todo o prejuízo sofrido, ou seja, deve ser integral, ampla, não tarifada.

Prevê o CDC, em seu art. 6º, inciso VI, como direito do consumidor, a efetiva reparação por danos patrimoniais e morais surgidos na relação de consumo.

Logo, deve-se aplicar a legislação consumerista, mais moderna e justa no que concerne a indenizações por danos materiais. O CDC, por ter como fundamento a Constituição da República, se sobrepõe à Convenção de Montreal, devendo ele ser considerado na análise e fixação da indenização pelos danos decorrentes da prestação do serviço.

Dessarte, nego provimento ao apelo.

Custas, pela apelante.

É como voto.

Votaram de acordo com o Relator os DESEMBARGADORES LUIZ ARTUR HILÁRIO e MÁRCIO IDALMO SANTOS MIRANDA.

*Súmula* - NEGARAM PROVIMENTO.

...