



**Tribunal de Justiça do Estado da Bahia  
PODER JUDICIÁRIO  
PRIMEIRA TURMA RECURSAL - PROJUDI**

---

**PADRE CASIMIRO QUIROGA, LT. RIO DAS PEDRAS, QD 01, SALVADOR - BA**  
ssa-turmasrecursais@tjba.jus.br - Tel.: 71 3372-7460

**PROCESSO Nº 0224174-71.2023.8.05.0001**

**ÓRGÃO: 1ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS**

**CLASSE: RECURSO INOMINADO**

**RECORRENTE: CELSO BOULHOSA ROMERO FILHO E CHEYLA BARBOSA SILVA**

**ADVOGADO: IRAN DOS SANTOS D EL REI E OUTROS**

**RECORRIDO: LATAM AIRLINES GROUP S A**

**ADVOGADO: FABIO RIVELLI**

**ORIGEM: 11ª VSJE DO CONSUMIDOR (MATUTINO)**

**RELATORA: JUÍZA NICIA OLGA ANDRADE DE SOUZA DANTAS**

**JUIZADO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO INOMINADO. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO EM VIRTUDE DE GREVE DE FUNCIONÁRIOS. FORTUITO INTERNO. PARTE AUTORA QUE CHEGOU AO DESTINO APENAS NO DIA SEGUINTE. ATRASO SUPERIOR A 12 HORAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MATERIAIS COMPROVADOS (R\$59,89). DANOS MORAIS CONFIGURADOS E ORA ARBITRADOS EM R\$5.000,00. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.**

**1. Não obstante a alegação da ré de ocorrência de fortuito externo e ausência de responsabilidade pelos danos descritos na exordial, a hipótese é de aplicação da teoria do risco da atividade, visto que greve de empregados não pode ser considerada como culpa exclusiva de terceiro, uma vez que é evento que se mantém na esfera de ação da empresa ré e, portanto, ainda que em tese, está sob o seu controle. Sendo assim, não pode transferir aos consumidores os prejuízos ocasionados pela greve, pois decorre do próprio risco da atividade.**

**2. Sabe-se que o fornecedor deve observar os requisitos do art. 20, do CDC, sendo de sua responsabilidade a prova inequívoca da perfeita execução do serviço contratado, sob pena de se caracterizar vício do serviço, cuja responsabilidade pela reparação independe de culpa, como reza o art. 14, do CDC.**

3. Para afastar a pretensão inicial, caberia à ré desconstituir a verossimilhança das alegações autorais, o que não foi feito, pelo que deve arcar com o pedido indenizatório formulado.

4. Por tudo que fora exposto, não há dúvida de que a empresa acionada causou prejuízos de ordem moral ao consumidor, prevalecendo a narrativa autoral e sua presunção de boa-fé não desconstituída pela acionada (art. 4º, I, e art. 6º, VIII, da Lei 8.078/90), pois verossímil o quanto trazido pela parte demandante.

5. A fragilidade das razões da ré corrobora a veracidade dos fatos apresentados na exordial, e, em consequência, restou comprovada a má prestação de serviço por parte da recorrente, que deixou de se acautelar das medidas necessárias a evitar incômodos e transtornos à vida da parte autora.

**6. Quanto à aquilatação dos danos morais, é pacífico que a fixação da verba reparatória reside no poder discricionário do Julgador, que levará em consideração os detalhes e as características do caso concreto. No presente caso, o valor de R\$5.000,00 se mostra adequado às suas peculiaridades, valor geralmente fixado por esta Turma Recursal em situações semelhantes, notadamente porque a parte autora deveria chegar em Salvador/BA às 20:00h do dia 03.10.2023, chegando apenas às 10:37h, do dia seguinte (04.10.2023).**

**RECURSO PROVIDO. SENTENÇA REFORMADA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS (R\$5.000,00).**

## **RELATÓRIO**

Narra a parte autora que, no dia marcado para volta – 03.10.2023 – chegou com a devida antecedência, juntamente com sua filha de apenas cinco anos de idade, para fins de *check in* do primeiro voo, qual seja, Porto Alegre/RS – Guarulhos/SP, conexão antes de embarcar para Salvador/BA. Voo com previsão de saída às 14:35h e chegada em São Paulo às 16:20h.

Segue relatando que, ao chegar em Guarulhos/SP para fins apenas de conexão, seguiu novamente todos os trâmites para embarque no novo voo, agora de retorno para casa. Voo Guarulhos/SP – Salvador/BA, com previsão de saída às 17:45h e chegada em Salvador/BA às 20:00h.

Porém, afirma que o voo foi cancelado já quando os passageiros estavam embarcados.

A acionada defende-se (evento 13) aduzindo que o cancelamento se deu em virtude de greve de funcionários.

A sentença (evento 19) julgou improcedentes os pedidos.

Insatisfeita, a parte autora interpôs recurso inominado.

Foram oferecidas contrarrazões.

## **VOTO**

Em que pese o respeito pelo Douto Prolator, a hipótese é de reforma integral da sentença.

Não obstante a alegação da ré de ocorrência de fortuito externo e ausência de responsabilidade pelos danos descritos na exordial, a hipótese é de aplicação da teoria do risco da atividade, visto que greve de empregados não pode ser considerada como culpa exclusiva de terceiro, uma vez que é evento que se mantém na esfera de ação da empresa ré e, portanto, ainda que em tese, está sob o seu controle.

Sendo assim, não pode transferir aos consumidores os prejuízos ocasionados pela greve, pois decorre do próprio risco da atividade.

Acerca do tema, destacam-se os seguintes julgados:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - CANCELAMENTO DE VOO - GREVE DE FUNCIONÁRIOS DO AEROPORTO - RISCO INERENTE À ATIVIDADE ECONÔMICA (FORTUITO INTERNO) - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONFIGURADA - DANO MORAL CARACTERIZADO - VALOR DE REPARAÇÃO REDUZIDO PARA R\$ 5.000,00 - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJ-MS - Apelação Cível: 08015142420238120006 Camapuã, Relator: Des. Luiz Tadeu Barbosa Silva, Data de Julgamento: 27/08/2024, 4ª Câmara Cível, Data de Publicação: 29/08/2024)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - RESPONSABILIDADE CIVIL - AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS - EMPRESA DE TRANSPORTE AÉREO - CANCELAMENTO DE VOO - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - APLICABILIDADE - DANO MORAL - QUANTIFICAÇÃO - MÉTODO BIFÁSICO - QUANTUM - DANO MATERIAL - EFETIVA COMPROVAÇÃO. 1. A responsabilidade civil das companhias aéreas em razão da má prestação de serviços é subordinada ao Código de Defesa do Consumidor. 2. É devida reparação por danos morais e materiais pelo cancelamento de voo, em decorrência de greve dos funcionários da empresa aérea, porque é fato previsível na atividade exercida pela companhia, não se enquadrando na alegação de fortuito externo. 3. O dano moral é aquele caracterizado na esfera subjetiva da pessoa, cujo evento apontado como violador fere direitos personalíssimos, independente de prejuízo material. 4. O arbitramento da quantia devida para compensação do dano moral deve considerar os precedentes em relação ao mesmo tema e as características do caso concreto (a gravidade do fato em si, a responsabilidade do agente, a culpa concorrente da vítima e a condição econômica do ofensor). 5. O dano material deve ser indenizado quando comprovado o prejuízo sofrido. (TJ-MG - AC: 00158439820168130521 Ponte Nova, Relator: Des.(a) José Américo Martins da Costa, Data de Julgamento: 10/09/2020, 15ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 02/10/2020).

E M E N T A - EMENTA - APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA - AFASTADA - MÉRITO - TRANSPORTE AÉREO - CANCELAMENTO DO VOO - GREVE DE FUNCIONÁRIOS - FORTUITO INTERNO QUE NÃO AFASTA A RESPONSABILIDADE - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - DANO MORAL CONFIGURADO - QUANTUM INDENIZATÓRIO - FIXAÇÃO DENTRO DOS CRITÉRIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE - RECURSO DESPROVIDO. São partes legítimas a companhia aérea e a operadora de turismo, solidariamente, para figurar no polo passivo de demanda, por força do que dispõe o art. 7º, parágrafo único, c/c art. 14, ambos do Código de Defesa do Consumidor. Pela teoria do risco do empreendimento, o cancelamento de voo por motivo de greve dos funcionários não afasta a responsabilidade daqueles que de algum modo participam da cadeia de fornecimento do serviço, configurando, fortuito interno. Os fatos narrados nos autos ultrapassam o mero aborrecimento, sendo capaz de causar dano de ordem moral e gerar abalo psicológico à autora Para a fixação do quantum da indenização pelo dano moral causado, o julgador deve aproximar-se

critérios do necessário a compensar a vítima pelo abalo sofrido e do valor adequado ao desestímulo da conduta ilícita, atendo sempre ao princípio da razoabilidade e proporcionalidade. (TJ-MS - Apelação Cível: 0814467-16.2015.8.12.0001 Campo Grande, Relator: Des. Eduardo Machado Rocha, Data de Julgamento: 27/06/2017, 3ª Câmara Cível, Data de Publicação: 27/06/2017)

Sabe-se que o fornecedor deve observar os requisitos do art. 20, do CDC, sendo de sua responsabilidade a prova inequívoca da perfeita execução do serviço contratado, sob pena de se caracterizar vício do serviço, cuja responsabilidade pela reparação independe de culpa, como reza o art. 14, do CDC.

Para afastar a pretensão inicial, caberia à ré desconstituir a verossimilhança das alegações autorais, o que não foi feito, pelo que deve arcar com o pedido indenizatório formulado.

Conforme estabelece a lei 8.078/98, os serviços devem ser prestados de forma a satisfazer a legítima expectativa do consumidor, com presteza, qualidade, confiança e assunção de responsabilidades no caso de danos.

O Código de Defesa do Consumidor instituiu para a responsabilidade contratual ou extracontratual dos fornecedores um dever de qualidade dos produtos e serviços prestados.

Descumpridos estes deveres, é quebrada a relação de confiança entre as partes. Com a inadequação do produto ou serviço aos fins que deles se esperam, surgirá a obrigação de reparar os danos decorrentes.

O contrato, sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, deve ser visto integralmente, abrangendo, inclusive, a fase pré-contratual. Tudo que é dito e anunciado por meio de oferta verbal, recibos, pré-contratos e publicidades já produz efeitos em relação ao fornecedor.

Por tudo que fora exposto, não há dúvida de que a empresa acionada causou prejuízos de ordem moral ao consumidor, prevalecendo a narrativa autoral e sua presunção de boa-fé não desconstituída pela acionada (art. 4º, I, e art. 6º, VIII, da Lei 8.078/90), pois verossímil o quanto trazido pela parte demandante.

A fragilidade das razões da ré corrobora a veracidade dos fatos apresentados na exordial, e, em consequência, restou comprovada a má prestação de serviço por parte da recorrente, que deixou de se acautelar das medidas necessárias a evitar incômodos e transtornos à vida da parte autora.

O dano moral *in re ipsa* se configura quando é desnecessária a comprovação do direito, pois este se presume existente em virtude da ocorrência de determinado fato, a exemplo do descumprimento da oferta contratada.

Como sabido, a indenização por danos morais é um meio de mitigar o sofrimento, sob forma de conforto, e não o pagamento de um preço pela dor ou humilhação, não se lhe podendo atribuir a finalidade de enriquecimento, sob pena de transformar em vantagem a desventura ocorrida.

Em relação à forma de fixação do valor de indenização por danos morais, o Des. Luiz Gonzaga Hofmeister do TJ-RS no proc. 595032442, esclarece de forma meridiana:

“O critério de fixação do valor indenizatório, levará em conta tanto a qualidade do atingido, como a capacidade financeira do ofensor, de molde a inibi-lo a futuras reincidências, ensejando-lhe expressivo, mas suportável, gravame patrimonial.”

O próprio STJ firmou entendimento neste sentido:

“A concepção atual da doutrina orienta-se no sentido de que a responsabilização do agente causador do dano moral opera-se por força do simples fato de violação (damnum in re ipsa). Verificado o evento danoso surge a necessidade de reparação, não havendo que se cogitar da prova do prejuízo, se presentes os pressupostos legais para que haja a responsabilidade civil (nexo de causalidade e culpa)” (STJ – 4ª T. – REL CESAR ARFOS ROCHA – RT 746/183).

Ainda nesse sentido, apresento o julgado abaixo:

“CIVIL – DANOS MORAIS – FIXAÇÃO DO QUANTUM DEBEATUR – RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. Mantém-se o quantum fixado quando observados os critérios da razoabilidade e proporcionalidade. 2. O dano moral deve compensar a ofensa sofrida e ao mesmo deve servir como fonte de desestímulo para que o seu causador evite a repetição da conduta, observadas as peculiaridades de cada caso concretamente. 2.1. No entanto, não pode ser fonte de enriquecimento, sob pena de ensejar novo dano.” (APC 20050111307374, Terceira Turma Cível, Rel. Des. João Egmont, TJDF DJ 26.04.2007, pág. 90).

Quanto à aquilatação dos danos morais, é pacífico que a fixação da verba reparatória reside no poder discricionário do Julgador, que levará em consideração os detalhes e as características do caso concreto. No presente caso, o valor de R\$5.000,00 se mostra adequado às suas peculiaridades, valor geralmente fixado por esta Turma Recursal em situações semelhantes, notadamente porque a parte autora deveria chegar em Salvador/BA às 20:00h do dia 03.10.2023, chegando apenas às 10:37h, do dia seguinte (04.10.2023).

Diante do quanto exposto, VOTO no sentido de DAR PROVIMENTO AO RECURSO para REFORMAR A SENTENÇA e condenar a parte ré ao pagamento da quantia de R\$59,89, a título de ressarcimento por danos materiais, corrigida e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, a contar do respectivo desembolso; além do pagamento de danos morais no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), acrescido de correção monetária pelo IPCA a partir do arbitramento, conforme Súmula 362 do STJ, e de juros calculados conforme a taxa SELIC, deduzido o IPCA, contados a partir da citação, adotando-se o critério da mora ex persona.

Sem custas e honorários, eis que não há recorrente vencido.

**NICIA OLGA ANDRADE DE SOUZA DANTAS**

**Juíza Relatora**