



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
2ª VARA CÍVEL
RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760

SENTENÇA

Processo nº: **1002651-51.2014.8.26.0566**
 Classe – Assunto: **Procedimento Ordinário - Indenização por Dano Material**
 Requerentes: **ELISABETH MARIA ALVES ALEXANDRE e VANESSA MARCELINO RODRIGUES**
 Requerida: **TAP TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES**

Justiça Gratuita

Juiz de Direito: **Paulo César Scanavez**

ELISABETH MARIA ALVES ALEXANDRE e VANESSA MARCELINO RODRIGUES movem ação em face de **TAP TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES**, dizendo que em 07.05.2013, contrataram os serviços da ré de transporte aéreo de São Paulo a Lisboa/Portugal, de Lisboa para Barcelona/Espanha, de Barcelona para Braga/Portugal, de Braga para Lisboa. O embarque inicial no aeroporto de Guarulhos, foi ajustado para 20.06.2013. O preço: R\$ 5.436,59. Ajustaram que em 27.06.2013, embarcariam de Lisboa para Barcelona, onde já haviam reservado o Hotel Catunua e pago 5 diárias no importe de 506 euros, na época R\$ 1.335,69. Depois de 5 dias de estada em Barcelona pegariam voo para Braga onde haviam reservado e pago hotel. No aeroporto de Lisboa efetuaram o procedimento de embarque e tiveram suas bagagens despachadas. Depois de 2 horas aguardando pelo embarque é que constataram que não tinha havido o chamamento para o embarque e se informaram que este não ocorreria para Barcelona diante da greve dos funcionários do aeroporto. A ré não esclareceu e nem providenciou procedimento alternativo. Não deram satisfação alguma sobre as bagagens das autoras, que acabaram sendo despachadas e se extraviaram no percurso. Permaneceram no aeroporto das 13h às 23h. É que a ré afirmou-lhes em dado instante que iria colocá-las em outro voo, o que não ocorreu, como não lhes ofereceu hospedagem e nem alimentação. No segundo dia a ré lhes ofereceu pequeno valor para a alimentação. Posteriormente, sobreviveram graças à boa vontade de pessoas desconhecidas. Diante da incerteza do embarque não encontraram outra solução a não ser a de retornarem ao Brasil, sem o pagamento da tarifa correspondente, o que foi aceito pela ré. Essa decisão decorreu do fato de terem contraído piolho no saguão do aeroporto, o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
2ª VARA CÍVEL
RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760

que lhes causou constrangimento. Receberam as bagagens 7 dias depois. Tinham planejado essa viagem por um ano, frustraram-se seus sonhos, sofreram danos morais. Pedem a procedência da ação para condenar a ré a lhes pagar indenização por danos morais no valor mínimo de 100 salários federais, bem como os danos materiais no importe de R\$ 5.436,59, com correção monetária, juros de mora, honorários advocatícios e custas. Exibiram vários documentos.

A ré foi citada e contestou (fls. 62/91) dizendo que se aplica à espécie a Convenção de Montreal, o CDC não tem aplicação alguma ao caso. A bagagem das autoras foi extraviada em virtude de circunstâncias absolutamente alheias à vontade da ré. Empreendeu todos os esforços para recuperá-las no menor intervalo de tempo possível e manteve as autoras informadas a respeito das medidas que estavam sendo tomadas. As autoras estavam em Lisboa quando se deflagrou greve geral em Portugal. Greve geral é motivo de força maior. A ré não deu causa a esse fato. Ausente o nexo causal. As autoras, em Lisboa, embora tenham perdido a sua conexão original, seriam alocadas em outro voo assim que terminasse a greve, mas as mesmas decidiram antecipar sua viagem de retorno ao Brasil, o que foi atendido pela ré sem cobrança de taxa. Inocorreu dano moral algum às autoras. As bagagens foram recuperadas e apenas devolvidas com atraso às passageiras, o que não lhes causou danos morais, apenas incômodos. Não é caso de se aplicar o princípio da inversão do ônus da prova. Improcede a ação.

Houve réplica. Debalde a tentativa de conciliação. Prova oral às fls. 223/224 e 229. As partes reiteraram (fl. 222) seus anteriores pronunciamentos.

É o relatório. Fundamento e decido.

Incontroverso que as autoras contrataram os serviços da ré de transporte aéreo de São Paulo a Lisboa/Portugal, de Lisboa para Barcelona/Espanha, de Barcelona para Braga/Portugal, de Braga para Lisboa. O embarque inicial no aeroporto de Guarulhos, foi ajustado para 20.06.2013. O preço pago foi da ordem de R\$ 5.436,59. Ajustaram que em 27.06.2013, embarcariam de Lisboa para Barcelona, onde já haviam reservado o Hotel Catunua e pago 5 diárias no importe de 506 euros, na época R\$ 1.335,69. Depois de 5 dias de estada em Barcelona pegariam voo para Braga onde haviam reservado e pago hotel. No aeroporto de Lisboa efetuaram o procedimento de embarque e tiveram suas bagagens despachadas. A partir daí é que teve início os intensos dissabores das autoras.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
2ª VARA CÍVEL
RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760

Depois de duas horas sem que tivessem sido chamadas para o embarque com destino a Barcelona, souberam da greve dos funcionários de Lisboa. Procuraram pela ré mas esta se manteve no mais absoluto silêncio, sem adotar providência alternativa de voo ou de hospedagem de modo a dar proteção e segurança às autoras. Estas permaneceram reféns do aeroporto (de certo modo o episódio, com as devidas proporções, lembra o filme "O Terminal" de Steven Spielberg, com Tom Hanks no papel principal, preso num terminal de aeroporto), dada a indiferença adotada pela ré. A prova oral (fls. 223/224 e 229) confirmou com suficiência todo o drama que se abateu, impiedosamente, sobre as autoras. A ré foi a grande responsável pelo estado de insegurança, desespero e fundada inquietação que tomou conta do ânimo das autoras.

A ré procurou pelas autoras só depois de três dias da data prevista para o embarque para Barcelona, onde tinham reservado e pago hotel por cinco dias. Essa frustração projetou também impedimentos consecutivos já que deixaram de realizar viagem e estada em Braga e depois para Lisboa. A programação turística tinha sido estabelecida para três semanas. Nos três primeiros dias se dirigiam logo às 9h para o aeroporto de Lisboa na tentativa de concretizarem o sonho do transporte aéreo até Barcelona e de algum modo poderem desfrutar do remanescente dos dias pagos para a estada naquela cidade. Permaneciam até o final da tarde no aeroporto e só conseguiram algo de concreto da ré depois desse terceiro dia. No aeroporto de Lisboa padeceram: Vanessa com candidíase e Elizabeth com piolho.

O problema maior não foi a greve, mas sim o ostensivo descaso da ré para com as autoras consumidoras. Não lhes ofereceu alternativas positivas, atenuadoras do sofrimento de cada uma, tratou-as de modo temerário.

Uma viagem que deveria durar três semanas em pontos turísticos fabulosos nas terras de Portugal e Espanha, acabou sendo interrompida principalmente pelo descaso e descomprometimento da ré com seus passageiros.

O grau de perturbação que esses fatos geraram para as autoras foi tão forte que as mesmas decidiram retornar ao Brasil, já que expostas pela ré a um grau de vulnerabilidade singular.

Como bem lembrado no v. acórdão do STJ no REsp nº 1.280.372-SP, j. 07.10.2014, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, que bem se aplica à espécie: "A questão em análise diz respeito ao descaso e desrespeito imposto ao consumidor que não foi auxiliado ou sequer minimamente orientado para se precaver de toda sorte e azar a que foi submetido por ocasião de atrasos e alterações de viagens. Tal atuação da empresa, por óbvio, em nada se comunica com os



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
2ª VARA CÍVEL
RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760

problema então vivenciados pelos aeroportos em virtude da inesquecível tragédia. Ao contrário, justamente em virtude da forte instabilidade gerada pelo acidente é que o consumidor faria jus a um apoio ainda mais substancial, o que, por óbvio, não se configurou. Portanto, não há fato fortuito apto a afastar o nexo causal. Os fatos são distintos (...). E mais: "(...) o recorrente não questionou o serviço em si, mas o modo com que foi tratado pela ora recorrida. O fato de não ter sido providenciada a hospedagem para o passageiro, obrigando-o a pernoitar no próprio aeroporto, nem ter havido informações claras quanto ao prosseguimento da viagem permitem aferir que a companhia aérea não procedeu conforme as disposições do artigo 6º do CDC". E ainda: reputa-se configurado o dano moral na presente hipótese, porquanto manifesta a lesão injusta a componentes do complexo de valores protegidos pelo direito, cuja reparação civil é garantida por mandamento constitucional, que objetiva recompor a vítima da violação de seus direitos de personalidade (artigo 5º, incisos V e X, da Constituição Federal e 6º, VI, do CDC). A violação desses direitos é perceptível pelo senso comum, visto que ligados à natureza humana, podendo ser aferida no caso concreto, à luz das circunstâncias fáticas e das peculiaridades da hipótese postas a sua análise, respeitando-se o critério básico da repercussão do dano na esfera do autor da lesão e do lesado".

A ré responde civilmente nos termos do artigo 14, do CDC. Aplica-se tão só à espécie o CDC e não a Convenção de Montreal.

A ré não demonstrou ter adotado medidas compensatórias (informação, hospedagem, alimentação). Foi negligente até ao despachar as bagagens das autoras para Barcelona, sem que estas tivessem embarcado. Quando as autoras estavam no Brasil, seis dias depois, é que receberam em devolução suas bagagens. A prova oral de fls. 223/224 e 229 mostrou-se suficiente para satisfazer o ônus da prova a cargo das autoras. Estas sofreram intensos danos morais.

Arbitro para cada autora, a título de indenização por danos morais, R\$ 20.000,00, valor razoável para compensar os múltiplos e intensos dissabores e constrangimentos por elas experimentados. Esse valor servirá também de estímulo para a ré adotar, em casos semelhantes, postura proativa, informativa, de transparência, de respeito ao consumidor, proporcionando-lhe meios de resguardo à sua segurança, compreendendo hospedagem e alimentação... um convite a acreditar na responsabilidade da empresa de serviços aéreos.

As autoras fazem jus à devolução do valor pago à ré, para o transporte aéreo, no valor de R\$ 5.436,59, com correção monetária desde a data do desembolso desse valor, juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. O fato da ré não ter cobrado das autoras a tarifa do retorno



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
2ª VARA CÍVEL
RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760

delas ao Brasil não tem o condão de compensar aquele prejuízo. Se não o fizesse, certamente sua responsabilidade seria dilargada.

JULGO PROCEDENTE EM PARTE a ação para condenar a ré a pagar às autoras, indenização por danos morais no valor de R\$ 40.000,00 (R\$ 20.000,00 para cada uma), com correção monetária a partir de hoje, juros de mora de 1% ao mês contados da citação, e indenização por danos materiais no importe de R\$ 5.436,59, com correção monetária desde a data do desembolso desse valor, juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, bem como 15% de honorários advocatícios sobre o valor integral da condenação, custas do processo e as de reembolso, se o caso.

Depois do trânsito em julgado, intinem-se as autoras para, em 10 dias, apresentar o requerimento da fase de cumprimento da coisa julgada material. Assim que apresentado esse requerimento, intime-se a ré para, em 15 dias, pagar a dívida exequenda, sob pena de multa de 10%, honorários advocatícios de 10% sobre o valor do débito e custas ao Estado de 1%. Caso não haja pagamento, intinem-se as autoras para, em 10 dias, indicar bens à penhora.

P.R.I.

São Carlos, 20 de novembro de 2014.

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006, CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA