



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2.043.687 - SC (2022/0284177-3)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : AIR CANADA
ADVOGADOS : RICARDO BERNARDI E OUTRO(S) - SP119576
CARLA CHRISTINA SCHNAPP - SC042868
LORRAINE FISCHER - SP330777
RECORRIDO : ANTONIO CARLOS RODRIGUES MARQUES
RECORRIDO : D T M L (MENOR)
RECORRIDO : V L - POR SI E REPRESENTANDO
RECORRIDO : ELISA TREPTOW MARQUES LEMOS
RECORRIDO : LIANA TREPTOW MARQUES
ADVOGADOS : ADALBERTO ALVES E OUTRO(S) - SC044559
ELAINE CRISTINA MACHADO - SC043278

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONSUMIDOR. SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO. ATRASO NO PROCEDIMENTO DE IMIGRAÇÃO. PERDA DA CONEXÃO. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO. NÃO CONFIGURAÇÃO. INDENIZAÇÃO ARBITRADA A TÍTULO DE DANOS MORAIS. JUROS DE MORA. RELAÇÃO CONTRATUAL. TERMO INICIAL. CITAÇÃO.

1. Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em 31/01/2017, da qual foi extraído o presente recurso especial interposto em 04/03/2022 e concluso ao gabinete em 17/10/2022.

2. O propósito recursal consiste em definir: a) se a demora na realização do procedimento de imigração configura fato exclusivo de terceiro capaz de afastar a responsabilidade da companhia aérea pelos danos decorrentes da perda de conexão e b) qual o termo inicial dos juros de mora incidentes sobre o montante indenizatório arbitrado a título de danos morais.

3. O fato exclusivo de terceiro consiste na atividade desenvolvida por uma pessoa sem vinculação com a vítima ou com o aparente causador do dano, que interfere no processo causal e provoca com exclusividade o dano. No entanto, se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade.

4. A imigração é um mecanismo de segurança que tem a finalidade de fiscalizar a entrada e a saída de passageiros de territórios internacionais. Cuida-se de procedimento corriqueiro em voos internacionais, de modo que está atrelado à atividade de prestação de serviços de transporte aéreo. Embora a companhia aérea não tenha ingerência na forma de realização desse mecanismo, que fica a cargo dos agentes de segurança, ela tem a obrigação de se manter informada acerca dos eventos capazes de



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

influenciar no fluxo de passageiros no aeroporto e, conseqüentemente, no tempo necessário à realização da imigração, a fim de adotar as medidas necessárias para impedir ou amenizar as conseqüências oriundas de eventual lentidão. Assim, a demora no procedimento de imigração qualifica-se como fortuito interno e, conseqüentemente, não exclui a responsabilidade da companhia.

5. Na espécie, os recorridos perderam a conexão devido à demora no procedimento imigratório e a recorrente não lhes prestou a assistência devida. Eles tiveram que comprar novas passagens e arcar com os demais gastos necessários até o seu retorno ao Brasil. Desse modo, a recorrente deverá indenizar os recorridos pelos danos materiais e morais decorrentes desse fato.

6. A jurisprudência desta Corte é firme no sentido de que em se tratando de indenização por danos morais decorrentes de responsabilidade contratual, como se verifica na hipótese, os juros de mora fluem a partir da citação. Precedentes.

7. Recurso especial conhecido e provido em parte.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Ministros da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas constantes dos autos, Prosseguindo no julgamento, após o voto-vista do Sr. Ministro Marco Aurélio Bellizze, inaugurando a divergência, por maioria, dar parcial provimento ao recurso especial nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora, com ressalva do Sr. Ministro Moura Ribeiro. Votou vencido o Sr. Ministro Marco Aurélio Bellizze. Os Srs. Ministros Ricardo Villas Bôas Cueva e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Brasília (DF), 20 de junho de 2023(Data do Julgamento)

MINISTRA NANCY ANDRIGHI
Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2.043.687 - SC (2022/0284177-3)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RECORRENTE : AIR CANADA

ADVOGADOS : RICARDO BERNARDI E OUTRO(S) - SP119576

CARLA CHRISTINA SCHNAPP - SC042868

LORRAINE FISCHER - SP330777

RECORRIDO : ANTONIO CARLOS RODRIGUES MARQUES

RECORRIDO : D T M L (MENOR)

RECORRIDO : V L - POR SI E REPRESENTANDO

RECORRIDO : ELISA TREPTOW MARQUES LEMOS

RECORRIDO : LIANA TREPTOW MARQUES

ADVOGADOS : ADALBERTO ALVES E OUTRO(S) - SC044559

ELAINE CRISTINA MACHADO - SC043278

RELATÓRIO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relatora):

Cuida-se de recurso especial interposto por AIR CANADA, com fundamento nas alíneas “a” e “c” do permissivo constitucional, contra acórdão do TJ/SC.

Recurso especial interposto em: 04/03/2022.

Concluso ao gabinete em: 17/10/2022.

Ação: de indenização por danos materiais e morais ajuizada por VALMIR LEMOS, ELISA TREPTOW MARQUES, D T M L, ANTONIO CARLOS RODRIGUES MARQUES e LIANA TREPTOW MARQUES em face da recorrente, em razão de demora na realização de procedimento imigratório no aeroporto de Toronto, que teve como consequência a perda da conexão que partiria com destino a Miami.

Sentença: julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, com fundamento na ocorrência de culpa exclusiva das vítimas e de culpa exclusiva da alfândega, pois esta poderia ter disponibilizado maior número de pessoas para prestar atendimento aos passageiros.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Acórdão: conheceu e deu provimento à apelação interposta pelos recorridos, a fim de julgar parcialmente procedentes os pedidos formulados na petição inicial, nos termos da seguinte ementa:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. VIAGEM INTERNACIONAL. DEMANDA AJUIZADA EM FACE DA COMPANHIA AÉREA. DEMORA NO SETOR DE IMIGRAÇÃO NORTE-AMERICANA. PERDA DE VOO EM CONEXÃO. DIFICULDADE NA LOCALIZAÇÃO DE PASSAGEM PARA O RETORNO AO BRASIL. VIAGEM ESTENDIDA POR MAIS SEIS DIAS. SUSTENTADOS DANOS DE ORDEM MATERIAL E MORAL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DOS DEMANDANTES. LAYOVER (INTERVALO DE CONEXÃO) PARA A CONCLUSÃO DO TRÂMITE DE IMIGRAÇÃO NAQUELA É POCA DO ANO. PRAZO DE TRÊS HORAS QUE NÃO SE REVELA DESARRAZOADO. OCORRÊNCIA DE EVENTO DE GRANDE ESCALA NO PAÍS DE EMBARQUE. DEMORA NA FILA DA IMIGRAÇÃO GERADA PELA QUANTIDADE EXCESSIVA DE PASSAGEIROS. AUSÊNCIA DE INTERFERÊNCIA DA EMPRESA AÉREA A FIM DE BUSCAR PRIORIDADE AOS AUTORES COM VOO NA IMINÊNCIA DE DECOLAGEM. DEMANDADA QUE ESTAVA CIENTE DA SITUAÇÃO DOS REQUERENTES. DESÍDIA. CHEGADA A TEMPO NO SETOR DE EMBARQUE PELOS AUTORES APÓS ULTRAPASSADO O CALVÁRIO DA BARREIRA IMIGRATÓRIA. BAGAGENS NO INTERIOR DA AERONAVE. NOVA INÉRCIA DOS PREPOSTOS DA COMPANHIA AÉREA. FALTA DE COMUNICAÇÃO COM OS FUNCIONÁRIOS DO PORTÃO DE ACESSO À AERONAVE SOBRE O DESLOCAMENTO DOS PASSAGEIROS FALTANTES. INDEVIDO FECHAMENTO DA PORTA DO AVIÃO. EMBARQUE NEGADO COM O AEROPLANO EM SOLO. PRETERIÇÃO EVIDENCIADA. POSSIBILIDADE DE REACOMODAÇÃO EM OUTRO SERVIÇO. VOO DA COMPANHIA. INÉRCIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO RESPONSABILIDADE CIVIL DA RÉ VERIFICADA. DEVER DE INDENIZAR CARACTERIZADO. SENTENÇA ALTERADA. DANOS MATERIAIS. PERMANÊNCIA NO EXTERIOR POR MAIS SEIS DIAS FACE A DIFICULDADE NA LOCALIZAÇÃO DE VOOS. EVENTO FESTIVO NO PAÍS DE EMBARQUE E OLIMPIADAS NO BRASIL. GASTOS EXTRAORDINÁRIOS COM HOSPEDAGEM, PASSAGENS DE RETORNO, ALIMENTAÇÃO E LIGAÇÕES TELEFÔNICAS INTERNACIONAIS DEVIDAMENTE COMPROVADOS. DIREITO AO REEMBOLSO. LUCROS CESSANTES. DEMORA NO RETORNO QUE AFASTOU UM DOS AUTORES DE SUA ATIVIDADE LABORAL (MÉDICA). PREJUÍZO MATERIAL EXPERIMENTADO POR NÃO AUFERIR RENDA NO PERÍODO DE EXTENSÃO DA VIAGEM. MÉDIA DIÁRIA DOS RENDIMENTOS DEMONSTRADA POR MEIO DE DECLARAÇÃO DO IMPOSTO DE RENDA DO ANO-CALENDÁRIO DA VIAGEM. DANOS MORAIS. VIAGEM À PASSEIO EM FAMÍLIA. PERDA DO VOO DE RETORNO, AUSÊNCIA DE AUXÍLIO DA COMPANHIA AÉREA, DIFICULDADE NA LOCALIZAÇÃO DE VOOS, EXTENSÃO INVOLUNTÁRIA DA VIAGEM E PERDA DE COMPROMISSOS PESSOAIS. SITUAÇÕES CAPAZES DE GERAR AFLIÇÃO E TRANSTORNOS. ABALO ANÍMICO ADMITIDO NA HIPÓTESE. DEVER DE REPARAR CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO EM VALOR COMPATÍVEL COM OS PARÂMETROS ADOTADOS PELAS CÂMARAS DE DIREITO CIVIL DESTA CORTE EM RECENTES JULGADOS, GUARDANDO O NECESSÁRIO CARÁTER PEDAGÓGICO E INIBIDOR AO



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CASO CONCRETO. OBSERVÂNCIA DOS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

Embargos de declaração: opostos pela recorrente, foram rejeitados pelo Tribunal de origem.

Recurso especial: alega violação do art. 14, § 3º, II, do CPD e do art. 407 do CC/02, além de divergência jurisprudencial. Sustenta que a demora no procedimento de imigração constitui fato de terceiro apto a excluir a sua responsabilidade pelos danos decorrentes da perda do voo com destino à Miami. Defende que não tinha meios para evitar a perda da conexão, uma vez que não tem ingerência no procedimento migratório e não tem como prever eventual demora na liberação dos passageiros. Subsidiariamente, alega que os juros de mora devem incidir a partir do arbitramento da indenização.

Decisão de admissibilidade: a Corte de origem inadmitiu o recurso especial, ensejando a interposição do recurso cabível, o qual foi reautuado para melhor exame da matéria.

Parecer do MPF: de lavra do Subprocurador-Geral da República Antonio Carlos Alpino Bigonha, opina pelo parcial conhecimento do recurso especial e, nessa extensão, pelo provimento, a fim de estabelecer a citação como sendo o termo inicial dos juros de mora.

É o relatório.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2.043.687 - SC (2022/0284177-3)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RECORRENTE : AIR CANADA

ADVOGADOS : RICARDO BERNARDI E OUTRO(S) - SP119576

CARLA CHRISTINA SCHNAPP - SC042868

LORRAINE FISCHER - SP330777

RECORRIDO : ANTONIO CARLOS RODRIGUES MARQUES

RECORRIDO : D T M L (MENOR)

RECORRIDO : V L - POR SI E REPRESENTANDO

RECORRIDO : ELISA TREPTOW MARQUES LEMOS

RECORRIDO : LIANA TREPTOW MARQUES

ADVOGADOS : ADALBERTO ALVES E OUTRO(S) - SC044559

ELAINE CRISTINA MACHADO - SC043278

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONSUMIDOR. SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO. ATRASO NO PROCEDIMENTO DE IMIGRAÇÃO. PERDA DA CONEXÃO. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO. NÃO CONFIGURAÇÃO. INDENIZAÇÃO ARBITRADA A TÍTULO DE DANOS MORAIS. JUROS DE MORA. RELAÇÃO CONTRATUAL. TERMO INICIAL. CITAÇÃO.

1. Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em 31/01/2017, da qual foi extraído o presente recurso especial interposto em 04/03/2022 e concluso ao gabinete em 17/10/2022.

2. O propósito recursal consiste em definir: a) se a demora na realização do procedimento de imigração configura fato exclusivo de terceiro capaz de afastar a responsabilidade da companhia aérea pelos danos decorrentes da perda de conexão e b) qual o termo inicial dos juros de mora incidentes sobre o montante indenizatório arbitrado a título de danos morais.

3. O fato exclusivo de terceiro consiste na atividade desenvolvida por uma pessoa sem vinculação com a vítima ou com o aparente causador do dano, que interfere no processo causal e provoca com exclusividade o dano. No entanto, se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade.

4. A imigração é um mecanismo de segurança que tem a finalidade de fiscalizar a entrada e a saída de passageiros de territórios internacionais. Cuida-se de procedimento corriqueiro em voos internacionais, de modo que está atrelado à atividade de prestação de serviços de transporte aéreo. Embora a companhia aérea não tenha ingerência na forma de realização desse mecanismo, que fica a cargo dos agentes de segurança, ela tem a obrigação de se manter informada acerca dos eventos capazes de influenciar no fluxo de passageiros no aeroporto e, conseqüentemente, no



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

tempo necessário à realização da imigração, a fim de adotar as medidas necessárias para impedir ou amenizar as consequências oriundas de eventual lentidão. Assim, a demora no procedimento de imigração qualifica-se como fortuito interno e, conseqüentemente, não exclui a responsabilidade da companhia.

5. Na espécie, os recorridos perderam a conexão devido à demora no procedimento imigratório e a recorrente não lhes prestou a assistência devida. Eles tiveram que comprar novas passagens e arcar com os demais gastos necessários até o seu retorno ao Brasil. Desse modo, a recorrente deverá indenizar os recorridos pelos danos materiais e morais decorrentes desse fato.

6. A jurisprudência desta Corte é firme no sentido de que em se tratando de indenização por danos morais decorrentes de responsabilidade contratual, como se verifica na hipótese, os juros de mora fluem a partir da citação. Precedentes.

7. Recurso especial conhecido e provido em parte.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2.043.687 - SC (2022/0284177-3)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RECORRENTE : AIR CANADA

ADVOGADOS : RICARDO BERNARDI E OUTRO(S) - SP119576

CARLA CHRISTINA SCHNAPP - SC042868

LORRAINE FISCHER - SP330777

RECORRIDO : ANTONIO CARLOS RODRIGUES MARQUES

RECORRIDO : D T M L (MENOR)

RECORRIDO : V L - POR SI E REPRESENTANDO

RECORRIDO : ELISA TREPTOW MARQUES LEMOS

RECORRIDO : LIANA TREPTOW MARQUES

ADVOGADOS : ADALBERTO ALVES E OUTRO(S) - SC044559

ELAINE CRISTINA MACHADO - SC043278

VOTO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relatora):

O propósito recursal consiste em definir: a) se a demora na realização do procedimento de imigração configura fato exclusivo de terceiro capaz de afastar a responsabilidade da companhia aérea pelos danos decorrentes da perda de conexão e b) qual o termo inicial dos juros de mora incidentes sobre o montante indenizatório arbitrado a título de danos morais.

1. Dos contornos da controvérsia.

1. Segundo colhe-se do quadro fático delineado nos autos, os recorridos (VALMIR, ELISA, D T M L, ANTÔNIO e LIANA) adquiriram passagens aéreas junto à recorrida (AIR CANADA), tendo como ponto de partida a cidade de Florianópolis e destino final a cidade de Calgary, no Canadá. O retorno, marcado para o dia 30/07/2016, tinha sido adquirido com as seguintes conexões: (i) Calgary – Toronto; (ii) Toronto – Miami; (iii) Miami – Rio de Janeiro; (iv) Rio de Janeiro – Porto Alegre e (v) Porto Alegre – Florianópolis.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

2. O voo sentido Calgary-Toronto estava previsto para sair às 7h30min e chegar às 13h12min, enquanto que o voo de Toronto-Miami partiria às 16h15min.

3. Todavia, devido à demora no procedimento de imigração no aeroporto de Toronto, os recorridos perderam a conexão com destino a Miami. Em razão disso, e dada a situação caótica que os aeroportos de Toronto e do Rio de Janeiro se encontravam, aquele devido ao Carnaval Caribenho e este por conta dos Jogos Olímpicos, os recorridos somente conseguiram passagens para o dia 05/08/2016, em voo operado pela Copa Airlines de Toronto. Ou seja, eles permaneceram em Toronto 06 (seis) dias a mais do que o planejado.

4. Tendo em vista que a recorrente (AIR CANADA) não prestou auxílio material aos recorridos (VALMIR, ELISA, D T M L, ANTÔNIO e LIANA), eles ajuizaram a presente ação com o intuito de serem reparados pelos prejuízos materiais enfrentados em decorrência da perda da conexão e pelos danos morais alegadamente experimentados em consequência dos transtornos vivenciados.

2. O fato exclusivo de terceiro como excludente do nexo de causalidade.

5. No âmbito do microssistema normativo do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor prescinde do elemento culpa, pois funda-se na teoria do risco da atividade (art. 14, *caput*, do CDC; REsp 1580432/SP, DJe 04/02/2019). Em consequência, para emergir a responsabilidade do fornecedor de serviços, é suficiente a comprovação (i) do dano; (ii) da falha na prestação dos serviços e (iii) do nexo de causalidade entre o prejuízo e o vício ou defeito do serviço.

6. Com relação à ocorrência ou não de falha na prestação dos



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

serviços, o art. 14, § 1º, do CDC conceitua como defeituoso o serviço “quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I – o modo de seu fornecimento; II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III – a época em que foi fornecido”. Ou seja, os fornecedores têm a incumbência de evitar a circulação, no mercado de consumo, de serviços que coloquem em risco a integridade física e patrimonial dos consumidores.

7. Não é prescindível, todavia, a existência de um liame de causalidade entre as atividades desempenhadas pela instituição financeira e o dano vivenciado pelo consumidor. Inclusive, no âmbito da responsabilidade objetiva, “em face da ausência dos parâmetros da ilicitude e da culpa, o nexo causal assume particular relevo” (SAMPAIO DA CRUZ, Gisela. *O Problema do Nexo Causal na Responsabilidade Civil*. Rio de Janeiro: Renovar, 2005, p. 24).

8. O nexo causal entre o prejuízo e aquele a quem se atribui a autoria do dano dar-se-á por interrompido caso evidenciada a ocorrência de (i) fato exclusivo da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC); ou (ii) evento de força maior ou caso fortuito externo (art. 393 do CC/02). Qualquer dessas situações tem o condão de excluir a responsabilidade do fornecedor.

9. O fato exclusivo de terceiro “é a atividade desenvolvida por uma pessoa determinada que, sem ter qualquer vinculação com a vítima ou com o causador aparente do dano, interfere no processo causal e provoca com exclusividade o evento lesivo” (SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. *Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a defesa do fornecedor*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 302). Então, para a aplicação dessa excludente de responsabilidade, o “terceiro não pode ser alguém que mantenha qualquer tipo de relação com o fornecedor” (TEIXEIRA, Tarcisio; FERREIRA, Leandro Taques. As



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

excludentes de responsabilidade além do CDC – o fortuito interno e externo. *In: Revista de Direito Empresarial*. Vol. 3, n. 7, jan.-fev./2015, p. 26).

10. No entanto, se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade.

11. O caso fortuito “*verifica-se no fato necessário, cujos efeitos não era possível evitar ou impedir*” (art. 393, parágrafo único, do CC/02). O fato será ou não necessário a depender da possibilidade, a ser avaliada concretamente, de o agente, usando normal diligência, resistir ao evento ou eliminá-lo ou de resistir ou eliminar as suas consequências (MARTINS-COSTA, Judith. *Comentários ao Novo Código Civil*. Vol. V. Tomo II. Rio de Janeiro: Forense, 2003, p. 200).

12. Para afastar a responsabilidade do fornecedor, é necessário que a situação se caracterize como fortuito externo, que é aquele “*derivado de um fato alheio ou extrínseco à produção do bem ou à execução do serviço*” (TEIXEIRA, Tarcisio; FERREIRA, Leandro Taques. *Op. Cit.*, p. 31). Diferentemente, o fortuito interno não afasta o nexo de causalidade, tendo em vista que “*se liga à organização da empresa, vale dizer, aos riscos da atividade desenvolvida. (...). Estes fatos, embora 'imprevisíveis', não são 'fatos necessários e inevitáveis', porque, em larga medida, podem ser evitados*” (MARTINS-COSTA, Judith. *Op. Cit.*, p. 201).

13. Desse modo, o fato de terceiro somente exclui a responsabilidade do fornecedor de serviços se não guardar relação com a atividade por ele desempenhada, situação em que se equipara ao fortuito externo.

3. Da hipótese dos autos.

14. Na hipótese em julgamento, conforme acima esclarecido, os



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

recorridos (VALMIR, ELISA, D T M L, ANTÔNIO e LIANA), ao desembarcarem do voo que partiu de Calgary, precisaram passar pelo setor de imigração para que pudessem adentrar o território americano. No entanto, em razão da demora no procedimento imigratório, eles perderam a conexão de Toronto para Miami.

15. A recorrente (AIR CANADA), por entender que tal circunstância não lhe gerava qualquer responsabilidade, deixou de prestar assistência aos recorridos, que tiveram que comprar novas passagens e arcar com os demais gastos necessários até o seu retorno para o Brasil.

16. Segundo consta do panorama fático traçado na origem, a demora na imigração se deveu ao elevado fluxo de passageiros no aeroporto, o qual foi causado pelo evento denominado de Carnaval Caribenho que estava acontecendo na cidade de Toronto.

17. Com efeito, a imigração é um procedimento de segurança que tem a finalidade de fiscalizar a entrada e a saída de passageiros de territórios internacionais. Cuida-se de procedimento corriqueiro em voos internacionais, de modo que está atrelado à atividade de prestação de serviços de transporte aéreo.

18. Nessa linha, embora a recorrente (AIR CANADA) não tenha ingerência na forma de realização desse procedimento, que fica a cargo dos agentes de segurança, ela tem a obrigação de se manter informada acerca dos eventos capazes de influenciar no fluxo de passageiros no aeroporto e, conseqüentemente, no tempo necessário à realização da imigração, a fim de organizar um intervalo adequado entre as conexões.

19. Dito de outro modo, em que pese a recorrente (AIR CANADA) não possa evitar eventual lentidão no procedimento imigratório, ela tem plenas condições de adotar medidas para impedir ou, ao menos, amenizar as conseqüências que dela possam advir, seja por meio da adoção de maior tempo de



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

conexão, ou mesmo mediante a reacomodação dos passageiros em outra aeronave, com a prestação da assistência necessária à regular prestação do serviço de transporte aéreo.

20. Nesse panorama, a demora no procedimento de imigração qualifica-se como fortuito interno.

21. Conforme sublinhado no acórdão impugnado, na hipótese, os recorridos (VALMIR, ELISA, D T M L, ANTÔNIO e LIANA), ao perceberem a delonga na imigração, dirigiram-se ao guichê da recorrente (AIR CANADA) e a informaram acerca do ocorrido. Nada obstante, ela não tomou qualquer atitude no sentido de auxiliá-los.

22. Não só, após concluírem o procedimento imigratório, os recorridos voltaram a procurá-la, tendo sido informados de que a aeronave ainda estava em solo e que, portanto, deveriam se dirigir à área de embarque. Entretanto, ao chegarem no local, os funcionários da recorrente que estavam no setor do embarque afirmaram não ser mais possível ingressar na aeronave (e-STJ, fls. 466-467).

23. Logo, a recorrente (AIR CANADA) é responsável pelos danos enfrentados pelos recorridos em decorrência da perda da conexão causada pelo atraso no procedimento imigratório (VALMIR, ELISA, D T M L, ANTÔNIO e LIANA).

4. Do termo inicial dos juros de mora.

24. A recorrente (AIR CANADA) sustenta que os juros de mora incidentes sobre a verba indenizatória fixada a título de danos morais devem ter como termo inicial a data do arbitramento.

25. A propósito do assunto, a jurisprudência desta Corte é firme no sentido de que em se tratando de indenização por danos morais decorrentes de



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

responsabilidade contratual, como se verifica na hipótese, os juros de mora fluem a partir da citação (AgInt no AREsp n. 1.560.169/SP, Quarta Turma, DJe de 21/10/2022; REsp n. 1.766.638/RJ, Terceira Turma, DJe de 24/10/2022).

26. Desse modo, o acórdão recorrido, ao estabelecer a data do evento danoso como sendo o termo inicial para fluência dos juros moratórios, divergiu da jurisprudência do STJ.

5. DISPOSITIVO

Forte nessas razões, CONHEÇO do recurso especial e DOU-LHE PARCIAL PROVIMENTO, apenas para estabelecer a data da citação como sendo o termo inicial dos juros de mora incidentes sobre o valor arbitrado a título de indenização por danos morais.

Ante o resultado do julgamento, deixo de aplicar o disposto no art. 85, § 11, do CPC/2015.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2022/0284177-3

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.043.687 / SC

Números Origem: 03009000220178240023 3009000220178240023

PAUTA: 18/04/2023

JULGADO: 18/04/2023

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **ALEXANDRE ESPINOSA BRAVO BARBOSA**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: AIR CANADA
ADVOGADOS	: RICARDO BERNARDI E OUTRO(S) - SP119576 CARLA CHRISTINA SCHNAPP - SC042868 LORRAINE FISCHER - SP330777
RECORRIDO	: ANTONIO CARLOS RODRIGUES MARQUES
RECORRIDO	: D T M L (MENOR)
RECORRIDO	: V L - POR SI E REPRESENTANDO
RECORRIDO	: ELISA TREPTOW MARQUES LEMOS
RECORRIDO	: LIANA TREPTOW MARQUES
ADVOGADOS	: ADALBERTO ALVES E OUTRO(S) - SC044559 ELAINE CRISTINA MACHADO - SC043278

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Transporte Aéreo

SUSTENTAÇÃO ORAL

Dr. **ADALBERTO ALVES**, pela parte RECORRIDA: **ANTONIO CARLOS RODRIGUES MARQUES**

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Após o voto da Sra. Ministra Nancy Andrighi, dando parcial provimento ao recurso especial e o voto do Sr. Ministro Moura Ribeiro acompanhando com ressalva, pediu vista antecipada o Sr. Ministro Marco Aurélio Bellizze. Aguarda o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva (Presidente).



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2.043.687 - SC (2022/0284177-3)

VOTO-VISTA

O SENHOR MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE:

Em breve escorço, relembre-se que o presente recurso especial é extraído de ação de indenização por perdas e danos promovida por Valmir Lemos, Elisa Treptow Marques Lemos, Daniel Treptow Marques Lemos, Antônio Carlos Rodrigues Marques e Liana Treptow Marques contra Air Canadá, tendo por objetivo obter o ressarcimento dos prejuízos sofridos em razão da perda de voo – conexão que partiria de Toronto com destino à Miami (e, por consequência, das conexões subsequentes: Miami/Rio de Janeiro e Rio de Janeiro/Porto Alegre) -, **causada pela demora do procedimento imigratório**, o que impediu a apresentação tempestiva dos autores para embarque.

De acordo com os fatos narrados pelos autores em sua inicial, **a causa da perda do voo foi atribuída à excessiva demora na conclusão do procedimento alfandegário ao qual os passageiros advindos de voos internacionais são submetidos**, sobrecarregado, nessa ocasião, pelo fluxo anormal de pessoas em razão do "Carnaval Caribenho" que ocorria na cidade de Toronto.

Por sua vez, como causa de pedir, a responsabilidade da companhia aérea demandada estaria, segundo os autores, calcada no proceder negligente ao não planejar o tempo adequado entre os voos de conexão, levando em consideração o feriado e a implantação da aduana no aeroporto de Toronto; bem como em razão do fato de não ter sido permitido aos autores ingressar na aeronave quando ainda se encontrava em solo.

A esse propósito, transcreve-se excerto da inicial que bem evidencia a causa de pedir acima delimitada (e-STJ, fls. 6-11):

Destarte, mesmo os passageiros que estavam com passagem de conexão, fazendo escala de voo, eram obrigados a passar pela Aduana, procedimento normal. Ocorre que em Toronto estava ocorrendo o "Carnaval Caribenho" e, todos os voos e hotéis estavam lotados devido ao evento.

Devido ao grande fluxo de passageiros, existia uma fila para passar pela inspeção da Aduana, a qual estava extensa e lenta, foram horas de espera, quanto mais o tempo passava mais o temor de perder a conexão para Miami pairava entre os Requerentes.

Diante da lentidão e, com a proximidade do horário de saída do voo



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

para Miami, o Primeiro Requerente se dirigiu ao guichê da empresa Air Canadá para obter informações e tentar acelerar o processo, porém, nada foi feito; após mais algum tempo, os passageiros começaram a protestar pela demora e, então, foi aberta uma nova fila para inspeção, o que não resolveu o problema, a espera continuou a mesma só que em outro lugar.

[...]

Após vencer as filas, se dirigiram a uma funcionária da empresa Requerida e solicitaram informações sobre seu voo, esta informou que a aeronave ainda estava no chão e que poderiam correr para chegar a tempo do embarque.

Ocorre que, ao chegar ao balcão de embarque, o funcionário da Requerida mandou esperar, pois teria que falar com o comandante da aeronave e liberar a entrada dos Requerentes.

Após alguns minutos de espera, o funcionário da Requerida retornou informando que não seria mais possível embarcar naquele voo.

[...]

Verifica-se *in casu* a negligência da parte Requerida, vez que ocasionou um enorme abalo material e moral aos Requerentes, quando não planejou o tempo entre os voos de conexão que vendeu, ou, se organizou para atender as conexões, levando em conta o feriado e a implantação da Aduana.

Excelência, a parte Requerida sabia da implantação da Aduana no aeroporto, assim como também sabia do Carnaval Caribenho que estava acontecendo em Toronto e, mesmo assim não tomou providências para que não acontecesse perda de voos por causa do caos que se instalaria no aeroporto.

A parte Requerida, além de não se preparar adequadamente para receber os passageiros, ainda negou que os Requerentes entrassem no avião quando chegaram ao balcão de embarque, mesmo sabendo que o aeroporto estava um caos com filas extensas e demoradas, ainda, sabia da conexão em Miami para o Rio de Janeiro, pois as passagens eram todas da companhia aérea ora Requerida.

Em primeira instância, a pretensão ressarcitória foi julgada improcedente, sob o fundamento de restar incontroverso nos autos **"que o atraso se deu por demora no setor de imigração, sendo certo que não se trata de falha da prestação de serviço pela ré, mas sim de culpa exclusiva da parte autora por não ter se precavido e comparecido com maior antecedência no aeroporto, já que alegaram ser data festiva no local ou ainda por culpa exclusiva da alfândega canadense por eventualmente não ter disponibilizado mais pessoas para o atendimento"** (e-STJ, fl. 300).

Em grau recursal, o Tribunal de Justiça catarinense entendeu por bem conferir provimento a insurgência dos autores, para julgar parcialmente procedentes os



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

pedidos iniciais, nos termos do art. 487, I, do CPC, condenando a requerida (i) ao pagamento de indenização por danos materiais no importe de R\$ 27.352,32, por lucros cessantes no valor de R\$ 4.426,10 e por danos morais na quantia de R\$ 10.000,00 para cada autor" (e-STJ, fl. 463).

Para tanto, compreendeu o Tribunal de origem que, **a despeito de a demora no procedimento de imigração não ser inerente ao serviço prestado pela companhia aérea apelada e que o tempo entre o voo de chegada e o voo de partida na hipótese implementado (de 3 horas) ter se mostrado absolutamente condizente para a realização da conexão em comento (em média, de 1 hora e 48 minutos)**, "o que se verificou na hipótese foi uma situação *sui generis*, ocorrida a partir de um excesso de passageiros com destino ao país vizinho ao Canadá com atendimento em um mesmo horário pela aduana Americana", sendo certo que a demandada, nesse quadro, *"não tomou qualquer atitude para sinalizar ao setor referido que seus passageiros deveriam ser tratados com prioridade ante à proximidade do encerramento do embarque"*, tampouco se *desincumbiu do dever, decorrente do contrato de transporte, de auxiliar os contratantes a terem acesso à aeronave quando estão no aeroporto com o check-in concluído e aguardando o cumprimento da obrigação contratada*.

Nas razões do recurso especial, Air Canadá sustenta, em resumo, violação do art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor; e, subsidiariamente, do artigo 407 do Código Civil. Defende, pois, a exclusão de sua responsabilização civil pelos danos alegados pelos autores em razão da perda do voo, atribuída esta, de modo incontroverso nos autos, à demora no procedimento alfandegário americano, em relação ao qual não possui nenhuma ingerência. Na eventualidade de manutenção da condenação, a recorrente pugna pela alteração do termo inicial de incidência da correção monetária e dos juros moratórios a partir da data de seu arbitramento.

A Relatora, Ministra Nancy Andrighi, em seu judicioso voto, negou provimento ao recurso especial.

Em sua fundamentação, Sua Exa. teceu considerações de ordem teórica a respeito do fato exclusivo de terceiro como excludente do nexo de causalidade, em especial, a de que, *"se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno sendo absorvido pelo risco da atividade"*, para, então,



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

concluir (sem grifos no original):

14. Na hipótese em julgamento, conforme acima esclarecido, os recorridos (VALMIR, ELISA, D T M L, ANTÔNIO e LIANA), ao desembarcarem do voo que partiu de Calgary, precisaram passar pelo setor de imigração para que pudessem adentrar o território americano. No entanto, **em razão da demora no procedimento imigratório, eles perderam a conexão de Toronto para Miami.**

[...]

16. Segundo consta do panorama fático traçado na origem, a demora na imigração se deveu ao elevado fluxo de passageiros no aeroporto, o qual foi causado pelo evento denominado de Carnaval Caribenho que estava acontecendo na cidade de Toronto.

17. Com efeito, a imigração é um procedimento de segurança que tem a finalidade de fiscalizar a entrada e a saída de passageiros de territórios internacionais. **Cuida-se de procedimento corriqueiro em vôos internacionais, de modo que está atrelado à atividade de prestação de serviços de transporte aéreo.**

18. Nessa linha, embora a recorrente (AIR CANADA) não tenha ingerência na forma de realização desse procedimento, que fica a cargo dos agentes de segurança, ela tem a obrigação de se manter informada acerca dos eventos capazes de influenciar no fluxo de passageiros no aeroporto e, conseqüentemente, no tempo necessário à realização da imigração, a fim de organizar um intervalo adequado entre as conexões.

19. Dito de outro modo, em que pese a recorrente (AIR CANADA) não possa evitar eventual lentidão no procedimento imigratório, ela tem plenas condições de adotar medidas para impedir ou, ao menos, amenizar as consequências que dela possam advir, seja por meio da adoção de maior tempo de conexão, ou mesmo mediante a reacomodação dos passageiros em outra aeronave, com a prestação da assistência necessária à regular prestação do serviço de transporte aéreo.

20. Nesse panorama, a demora no procedimento de imigração qualifica-se como fortuito interno.

21. Conforme sublinhado no acórdão impugnado, na hipótese, os recorridos (VALMIR, ELISA, D T M L, ANTÔNIO e LIANA), ao perceberem a delonga na imigração, dirigiram-se ao guichê da recorrente (AIR CANADA) e a informaram acerca do ocorrido. Nada obstante, ela não tomou qualquer atitude no sentido de auxiliá-los.

22. Não só, após concluírem o procedimento imigratório, os recorridos voltaram a procurá-la, tendo sido informados de que a aeronave ainda estava em solo e que, portanto, deveriam se dirigir à área de embarque. Entretanto, ao chegarem no local, os funcionários da recorrente que estavam no setor do embarque afirmaram não ser mais possível ingressar na aeronave (e-STJ, fls. 466-467)

Na sessão de julgamento do dia 18/04/2023, pedi vista dos autos para melhor exame das questões postas, em especial para sopesar se o espectro protetivo do



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Código de Defesa do Consumidor albergaria a responsabilização civil de companhia aérea pelos prejuízos sofridos por passageiro que perde a conexão, em razão, **exclusivamente, da demora no procedimento alfandegário americano, ou seja, por ato de império de Estado estrangeiro no exercício de sua soberania** (*sendo, pois, terceiro absolutamente alheio à cadeia de fornecimento do serviço de transporte*), **sobre o qual, até por definição, a empresa aérea não possui nenhuma ingerência, tampouco condições de evitar ou atenuar eventual mal funcionamento de seus serviços.**

Também motivou o presente pedido de vista a necessidade de refletir sobre a abrangência da responsabilidade objetiva da fornecedora do serviço transporte aéreo internacional, no referido quadro (*de força maior, dada a sua inevitabilidade, ainda que previsível?*), na hipótese em que o Tribunal de origem, com esteio nos elementos fático-probatórios reunidos nos autos, certificou que a empresa aérea demandada conferiu tempo mais do que suficiente para a regular consecução, em condições normais, do aludido procedimento alfandegário entre os voos de conexão adquiridos pelos autores, inexistindo, quanto a esse aspecto, nenhum defeito do serviço.

Merece ponderação, a esse propósito, examinar se o consumidor possuiria a expectativa - **que se possa reputar de justa e legítima** - de que a companhia aérea contratada detém o dever jurídico de aguardar, indefinidamente, o comparecimento dos passageiros para embarque, até que o procedimento alfandegário seja concluído, ainda que posterior ao horário de embarque estabelecido, o qual, como visto, revelou-se suficiente, em condições normais, para esse propósito.

Ao assim proceder, pelos fundamentos que serão a seguir expostos — com as mais respeitosas vênias à Relatora, Ministra Nancy Andrighi —, chega-se à conclusão de que o desfecho conferido à causa pelo Tribunal de origem aparta-se dos contornos legais tecidos à responsabilidade do fornecedor pelo fato do serviço, gizados no art. 14 do CDC, diante da não caracterização de defeito do serviço, bem como do rompimento absoluto do nexo causalidade entre o serviço de transporte contratado e os danos sofridos pelos autores, causados por fato inevitável de terceiro absolutamente alheio à cadeia de fornecimento e em momento anterior à própria prestação do serviço.

Sobre a responsabilidade do fornecedor pelo chamado acidente de consumo, relevante anotar, de início, que o Código de Defesa do Consumidor acolheu a



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

teoria do risco do empreendimento (ou da atividade) segundo a qual o fornecedor responde objetivamente (ou seja, independente da demonstração de culpa) por todos os danos causados ao consumidor pelo produto ou serviço que se revele defeituoso (ou com a pecha de defeituoso, em que o fornecedor não se desonera do ônus de comprovar que seu serviço não ostenta o defeito a ele imputado), na medida em que a atividade econômica é desenvolvida, precipuamente, em seu benefício, devendo, pois, arcar com os riscos "de consumo" dela advindos.

Há que se bem delimitar, contudo, o fundamento desta responsabilidade, que, é certo, não é irrestrita, integral, na medida em que pressupõe requisitos próprios (especialmente, o defeito do serviço como causador do dano experimentado pelo consumidor) e comporta eximentes, as especificadas no § 3º do artigo 14 do CDC, bem como os eventos "*fortuito (externo) e força maior*", ante a inexorável interlocução entre os diplomas consumerista e civil.

Coerente com tais diretrizes, o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor teceu os contornos da responsabilidade objetiva do fornecedor pelo fato do serviço, *in verbis*:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

De seus termos, sobressai evidenciado que o fornecedor responderá, independentemente de laborar com culpa, pelos danos causados pelo produto ou serviço defeituoso, em manifesto descumprimento do dever geral de segurança. Para tanto,



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

exige-se o nexo causal entre o defeito do produto ou do serviço e os danos experimentados pelo consumidor. É dizer, o defeito do produto ou do serviço deve apresentar-se, concretamente, como o causador do dano experimentado pelo consumidor.

O defeito do serviço - que importa à hipótese -, apto a ensejar a responsabilidade do fornecedor, é aquele que não confere a segurança que o consumidor legitimamente espera, **considerado o modo como se dá o seu fornecimento, o resultado e os riscos que dele razoavelmente se esperam, e a época em que se deu o fornecimento**. Prestam-se, ainda, a essa definição, os termos do § 2º do art. 20 do CDC que reputam impróprios (defeituosos) os serviços que se **mostrem inadequados para os fins que razoavelmente dele esperam**, bem como aqueles que não atendam as normas de prestabilidade.

Como se constata, a adequação do serviço está atrelada ao atendimento dos fins a que dele (do serviço) legitimamente se espera, atentando-se para o modo como se dá o fornecimento do serviço de transporte aéreo, cujo início – é relevante registrar - depende da apresentação do passageiro, para embarque, tempestivamente.

Em relação à adequação do serviço de transporte aéreo, é fora de dúvidas que a estipulação de um espaço de tempo exíguo para que o passageiro realize a conexão entre os voos - nele considerado, naturalmente, eventual procedimento alfandegário -, inviabiliza por completo a própria prestação do serviço, a frustrar os fins que dele legitimamente se tem por expectativa, indiscutivelmente.

Percebe-se que a elucidação dessa questão central – no que reside propriamente a causa de pedir posta na inicial – apresenta-se determinante à pretendida responsabilização civil da companhia aérea demandada, na medida em que tem o condão de evidenciar a própria higidez, ou não, do contrato de consumo em exame.

O Tribunal de origem, com esteio nos elementos fático-probatório reunidos nos autos, na moldura fática ali delineada, cujos contornos não comportam alteração na presente via especial, assentou que, **a despeito de a demora no procedimento de imigração não ser inerente ao serviço prestado pela companhia aérea apelada e que o tempo entre o voo de chegada e o voo de partida na hipótese implementado (de 3 horas) ter se mostrado absolutamente condizente para a realização da conexão em comento (em média, de 1h48)**, "o que se verificou na hipótese foi uma



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

situação *sui generis*, ocorrida a partir de um excesso de passageiros com destino ao país vizinho ao Canadá com atendimento em um mesmo horário pela aduana Americana", sendo certo que a demandada, nesse quadro, *"não tomou qualquer atitude para sinalizar ao setor referido que seus passageiros deveriam ser tratados com prioridade ante à proximidade do encerramento do embarque"*, tampouco se desincumbiu do dever, decorrente do contrato de transporte, de auxiliar os contratantes a terem acesso à aeronave quando estão no aeroporto com o check-in concluído e aguardando o cumprimento da obrigação contratada.

É o que, claramente, extrai-se de sua fundamentação, a seguir transcrita (e-STJ, fls. 455-456):

O voo sentido Calgary-Toronto possuía previsão de saída às 7h30m e chegada às 13h12m, enquanto que o voo na direção Toronto-Miami partiria às 16h15m (petição 1, informação 9, dos autos de origem).

Como bem alegado pelos recorrentes, cuida-se de cerca de 3 horas de layover (tempo entre um voo e outro), e não de 6 horas como descrito na defesa e repetido na sentença (considerado o fuso horário, já que Toronto está 2 horas à frente de Calgary).

Ocorre que, no aeroporto de Toronto, os demandantes foram submetidos à imigração norte-americana, excepcionalmente realizada em solo canadense, em virtude de um acordo firmado entre os dois países.

[...]

Da análise da situação fática, verifica-se falha na prestação de serviços pela companhia aérea ora apelada, hábil a gerar indenização.

Isso porque, **não obstante a demora no procedimento de imigração não seja inerente ao serviço prestado pela apelada, o tempo entre o voo de chegada e o voo de partida era condizente para a realização da conexão, tanto que, em simulação realizada no site da recorrida, observou-se que o intervalo mínimo utilizado para se realizar a conexão Calgary - Toronto é de 1h48m, muito inferior àquele praticado no caso em apreço (Disponível em < <https://www.aircanada.com> >. Acesso em 9-8-2021).**

Não é crível que tenha sido aprovado esse layover mínimo de 1h48m sem que fosse suficiente para se completar todo o trâmite de entrada de estrangeiros e realizar embarque em voo com destino aos Estados Unidos.

O que se observa, :In casu, foi uma situação *sui generis*, ocorrida a partir de um excesso de passageiros com destino ao país vizinho ao Canadá, com atendimento em um mesmo horário pela aduana americana.

Os autores alegam que foram no guichê da Air Canadá e avisaram o que estava ocorrendo.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

A ré não nega, apenas afirma que não tinha o dever de prestar auxílio, conforme se extrai da contestação, "não tinha nenhuma obrigação de fornecer qualquer tipo de assistência aos autores, pois, conforme comprovado, não houve atraso, cancelamento, interrupção do voo ou preterição de embarque, as únicas causas que obrigam a empresa aérea a fornecer qualquer tipo de assistência, conforme o artigo 14 da Resolução 141/2010 da ANAC" (item 13 - evento 11).

A demandada, ciente de que seus passageiros estavam na fila de imigração antes do encerramento do embarque, portanto, dentro do prazo para continuarem a viagem, e ciente das dificuldades do setor de imigração, que atende a todos os voos e companhias aéreas, não tomou qualquer atitude para sinalizar ao setor referido que seus passageiros deveriam ser tratados com prioridade ante à proximidade do encerramento do embarque.

Trata-se de fato corriqueiro nos aeroportos e a companhia aérea transportadora tem sim o dever, decorrente do contrato de transporte, de auxiliar os contratantes a terem acesso à aeronave quando estão no aeroporto com o check-in concluído e aguardando o cumprimento da obrigação contratada.

Aderindo-se integralmente à compreensão de incumbir à companhia aérea o dever contratual de estipular espaço de tempo idôneo para que os passageiros em conexão tenham condições de se apresentarem tempestivamente para embarque, no que se insere o prazo necessário para a realização de eventual procedimento alfandegário, o que se constata na hipótese, segundo a moldura fática insculpida na origem, é que esta obrigação contratual foi devidamente observada, já que se reconheceu que o tempo mínimo necessário à realização da conexão em comento seria de 1h48, enquanto que o tempo estipulado para a conexão foi de 3 horas.

Nesse quadro, tem-se não ser possível imputar à companhia aérea a inobservância do dever de cautela no estabelecimento de tempo idôneo para que o passageiro pudesse realizar a conexão, inclusive na situação de anormalidade retratada nos autos.

Sobre o modo como se dá o fornecimento do serviço de transporte aéreo, é indispensável a apresentação do passageiro para embarque **dentro do período estabelecido, a fim de que a prestação do serviço possa ser iniciada, momento a partir do qual a companhia aérea passa a se responsabilizar** seja pelo transporte de pessoas contratado, seja pelos eventuais prejuízos sofridos pelos passageiros decorrentes da má consecução do serviço (atraso, overbooking, etc), ainda que causado



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

por fato de terceiro (desde que adstrito à atividade).

Conforme se demonstrará mais adiante, quando se abordar, propriamente, os eventos “*caso fortuito*” e “*força maior*”, como possível causa de rompimento do nexo de causalidade na relação de consumo, o momento em que o produto é colocado no mercado, assim como o momento em que o serviço começa a ser prestado, são determinantes para bem divisar a responsabilidade do fornecedor, para reconhecê-la ou para afastá-la.

Retomando a linha de raciocínio acerca da higidez do serviço de transporte aéreo, tem-se que o consumidor não possui expectativa – **ao menos que se possa reputar de justa e legítima** - de que a companhia aérea contratada tenha o dever jurídico de aguardar, indefinidamente, o comparecimento dos passageiros para embarque, até que o procedimento alfandegário seja concluído. Como salientado, a justa expectativa é de que o espaço de tempo estabelecido para a conexão entre os voos (nele considerado eventual procedimento no setor de imigração) seja suficiente para tanto, o que, segundo o próprio Tribunal de origem, foi observado.

É fato incontroverso nos autos, conforme demonstrado, que a perda do voo dos autores decorreu em razão, exclusiva, da demora no procedimento alfandegário americano. Veja-se que a passagem obrigatória pelo setor de imigração consubstancia ato de império de Estado estrangeiro no exercício de sua soberania, em relação ao qual, as companhias aéreas, até por definição, não possuem nenhuma ingerência sobre os serviços ali prestados, sobretudo quanto ao modo e a organização destes. Em assim sendo – o que, aliás, foi reconhecido na origem e no voto da Relatora -, não se concebe como seria possível a empresa requerida se desincumbir de suposto dever, **reconhecidamente inexecutável**, de “tomar [alguma] atitude para sinalizar ao setor referido que seus passageiros deveriam ser tratados com prioridade ante a proximidade do encerramento do embarque” (e-STJ, fl. 456).

Da mesma forma, o dever de acomodação dos passageiros em outra aeronave, com a prestação de assistência necessária à regular prestação do serviço de transporte aéreo, somente exsurgiria, como aduziu a recorrente em sua peça contestatória, se houvesse atraso, cancelamento, interrupção de voo ou preterição de embarque, circunstâncias não cogitadas, no particular.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Em conclusão desse tópico, também é de se reconhecer que, deixando os autores de se apresentar dentro do horário estabelecido para a realização dos procedimentos de embarque (em razão da demora no setor alfandegário americano), a negativa da companhia aérea quanto ao intento dos autores de ingressar na aeronave, quando já finalizado o embarque dos passageiros, longe de encerrar qualquer descumprimento de dever contratual, corresponde à observância de protocolo padronizado (e, por isso, de todos conhecidos), destinado a atender a preceitos de segurança.

Não se antevê, assim, a partir do cenário fático insculpido na origem, nenhum defeito na prestação do serviço de transporte (no caso, nem sequer iniciado ante a não apresentação dos autores no horário estabelecido para embarque) pela companhia aérea demandada.

Está-se diante de fato exclusivo de terceiro, em que os prejuízos percebidos pelos autores não têm como causa o serviço defeituoso de transporte aéreo, mas, sim, de ato praticado por terceiro, no caso, o Estado americano (*fato do príncipe*), por evidente, absolutamente alheio à cadeia de fornecimento, que, em virtude da lentidão em realizar o controle de imigração, causado pelo excesso de pessoas, impediu que os autores se apresentassem tempestivamente para o embarque.

Resta aferir se, a despeito de se tratar de fato exclusivo de terceiro, que autonomamente causou os danos suportados, sem que o fornecedor pudesse evitá-los, este poderia ser, ainda assim, considerado *fortuito interno*, circunstância que não afastaria a responsabilidade objetiva daquele, por estar inserido no risco de sua atividade.

A questão remete à discussão, há muito, enfrentada pela doutrina especializada a respeito da possibilidade de o *caso fortuito* e a *força maior*, a despeito de não constarem do rol constante do § 3º do art. 14 do CDC (bem como do § 3º do art. 12), serem utilizados para romper o nexo de causalidade no acidente de consumo (*fato do produto ou fato do serviço*).

Prevalece a compreensão de que tais eventos, marcados pela inevitabilidade — o *fortuito*, em que se tem um fato imprevisível e, por isso, inevitável; a *força maior*, em que o fato, ainda que passível de previsão, é, ainda assim, inevitável mesmo que adotadas as cautelas ordinárias —, podem, sim, constituir a própria causa do dano suportado pelo consumidor e, por isso, excluïrem a responsabilidade do fornecedor, **a depender das**



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

particularidades do caso em concreto. Entendimento contrário, é certo, redundaria na admissão da responsabilização fundada no risco integral, em descompasso com o microssistema consumerista.

Para o propósito de identificar em que circunstâncias esse evento inevitável teria o condão de romper com o nexo de causalidade, afastando a responsabilidade do fornecedor, tem grande aceitação na doutrina e jurisprudência nacionais a distinção entre *fortuito interno* e *fortuito externo*, devendo-se perquirir, a esse propósito, se o fato tem ou não relação com a organização ou a atividade do fornecedor.

Sem descurar da subjetividade que envolve esta definição (se o evento relaciona-se ou não com a atividade do fornecedor) — razão pela qual a doutrina mais moderna debruça-se em erigir critérios para seu aprimoramento, os quais merecerão, adiante, algum detalhamento —, é preciso lembrar que a distinção entre o *fortuito interno* e *externo* leva em consideração, em sua gênese, o momento que o produto é colocado no mercado e, para o que importa ao caso dos autos, o momento em que o serviço começa a ser efetivamente prestado.

Veja-se que, se o acontecimento inevitável torna o produto defeituoso após sua colocação no mercado, fica claro que o fornecedor não deve se responsabilizar pelos prejuízos daí advindos, suportados pelo consumidor, já que, ao fornecedor, o defeito não pode ser atribuído. Por sua vez, no caso do fato do serviço — no que importa ao caso dos autos —, se o evento inevitável ocorrer antes da prestação do serviço, impedindo ou prejudicando sua realização, fica claro que os eventuais danos experimentados pelo consumidor não tem origem no serviço contratado, não sendo, pois, da responsabilidade do fornecedor.

A lição de Sérgio Cavalieri Filho apresenta-se didática nesse sentido:

Creemos que a distinção entre *fortuito interno* e *externo* é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo.

O *fortuito interno*, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte da sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se à noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pelas suas consequências,



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável.

O mesmo já não ocorre com o *fortuito externo*, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que de rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - *inexistência de defeito*. (art. 14, § 3º, I). (in Programa de Direito do Consumidor. 4ª Edição. São Paulo. Atlas. 2014. p. 333).

No mesmo sentido, propugando-se as devidas adaptações ao fato do serviço, Arruda Alvim, Thereza Alvim, Eduardo Arruda Alvim e James Marins, advertem:

Há, em nosso entender, que se dividir o estudo do caso fortuito e da força maior, como possíveis causas excludentes da responsabilidade do fornecedor, em dois momentos distintos: 1) quando ocorrentes antes da inserção do produto causador do dano no mercado de consumo; 2) quando ocorrentes depois da inserção do produto causador do dano no mercado de consumo.

Parar a primeira hipótese, se a força maior ocorre ainda dentro do processo produtivo figura, até o momento em que, juridicamente se tem o produto por colocado em circulação, não há que se falar em exclusão da responsabilidade do mesmo. Isto porque até o momento em que o produto ingressa formalmente no mercado de consumo tem o fornecedor o dever de diligência de garantir que não sofra qualquer tipo de alteração que possa torná-lo defeituoso, oferecendo riscos à saúde e segurança do consumidor, mesmo que o fato causador do defeito seja a força maior. [...]

Diversamente ocorre com a força maior quando verificada após a introdução do produto no mercado de consumo. Isto porque após o ingresso do produto em circulação não se pode mais falar em defeitos de criação, reprodução ou informação, que são sempre anteriores a inserção do produto no mercado de consumo, e, como já visto, não havendo qualquer dessas espécies de defeitos não há defeito juridicamente relevante que possa propiciar a responsabilização do fornecedor devendo o fornecedor realizar prova de que quando do ingresso do produto no mercado de consumo não apresentava nenhum defeito.

Ademais disso, reconhece-se na força maior o caráter de seccionadora do nexo de causalidade, indispensável para que haja responsabilidade civil, mesmo sistemas e que se prescinde da culpa, o que a faz servir como exemplo como exoneradora da responsabilidade mesmo que não prevista expressamente na lei como eximente. [...] **Isto é, se a força maior assume o papel de única causadora do dano de modo que a vítima sequer pode comprovar que o produto era defeituoso ou ainda que venha a comprová-lo, não consegue estabelecer o nexo causal do com o dano, não há responsabilidade civil do fornecedor por falta de um dos requisitos para a mesma.**

[...]



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

O sistema da responsabilidade pelo fato do serviço é o mesmo do fato do produto (ver comentários aos artigos 8º, 9º, 10, 12 e 13), resguardadas, obviamente suas peculiaridades que receberam adaptação do legislador neste art. 14, que, em nosso sentir, tem conteúdo ainda mais amplo que o art. 12, uma vez que aquele artigo não delimita os tipos de defeitos do serviço que possam ensejar a responsabilidade sem culpa do fornecedor. (*in* Código do Consumidor Comentado. 2ª Edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. 1995. p. 127-138)

Na mesma linha, não se pode deixar de atentar-se para as lições do saudoso Ministro Paulo de Tarso Sanseverino:

“O caso fortuito e a força maior enquadram-se, portanto, como causa de exclusão da responsabilidade civil do fornecedor, embora não previstas expressamente no Código de Defesa do Consumidor. O fundamental é que o acontecimento inevitável ocorra fora da esfera de vigilância do fornecedor, via de regra, após a colocação do produto no mercado, tendo força suficiente para romper a relação de causalidade” (*in* Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor e a Defesa do Fornecedor. 2ª Edição. São Paulo. Saraiva. 2007. P. 312).

Em se transportando tais lições ao caso dos autos, é de se reconhecer que o próprio início da prestação do serviço de transporte aéreo, o qual depende da apresentação do passageiro para embarque dentro do período estabelecido contratualmente (no caso, reputado idôneo, segundo certificado pelo Tribunal de origem, para a realização da conexão em comento), foi de todo inviabilizado em razão de fato de terceiro – demora no procedimento alfandegário americano, em relação ao qual a companhia aérea demandada não detém nenhuma ingerência (inevitável, portanto), o que tem o condão de romper o nexo de causalidade, excluindo a responsabilidade civil do fornecedor pelos prejuízos advindos exclusivamente dessa causa.

Como assinalado, em razão da subjetividade que envolve a definição do que seria *fortuito interno* e *fortuito externo*, sobretudo ao se examinar, concretamente, se o evento relaciona-se ou não com a atividade do fornecedor (*no mais das vezes, sem considerar a questão afeta ao momento, propriamente, em que o evento inevitável ocorre na hipótese em exame, conforme acima exposto*), a doutrina aponta alguns critérios que poderiam auxiliar nessa análise.

Flávio Tartuce e Daniel Amorim Assumpção Neves propõem:



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Todos esses debates demonstram a necessidade de buscar critérios para o enquadramento dos eventos internos e externos. [...] alguns fatores já podem ser aqui apresentados: **a) a criação do risco; b) a existência de preços diferenciados, a eventualmente cobrir a segurança pretendida ou contratada; c) a sensação de segurança ou de insegurança criada ao público; d) a possibilidade de evitar o fato, dentro do poder de controle do agente; e) a existência anterior do evento e a sua repetição corriqueira.**

Em caso de dúvidas entre esses critérios, em havendo relação de consumo deve-se adotar a interpretação que seja mais favorável ao consumidor, vulnerável da relação jurídica importando se o dever de indenizar (*in* Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual. 8ª Edição. Rio de Janeiro: Forense, São Paulo: Método. 2019. p.209)

Carlos Elias de Oliveira e João Costa-Neto, por sua vez, propugnam:

Há margem e de subjetividade em definir o que é um fortuito interno e um externo o que gera controvérsias jurisprudenciais. [...] Entendemos que entre as diretrizes, estão um juízo de proporcionalidade e um exame de consequência concreta (as ferramentas da Análise Econômica do Direito - EAD - seria útil nesse ponto. Em regra, caso não se trate de um caso regido pela teoria do risco integral, é desproporcional considerar um risco como fortuito interno se isso inviabilizar uma atividade ou impor-lhe excessiva dificuldade financeira ou material. É que, em nome da boa fé objetiva, é dever do agente adotar providências para evitar a ocorrência do fortuitos internos, o que gera custos que poderão ser repassados pelo agente a terceiro numa espécie de "socialização do risco".

Outra diretriz a ser considerada é a legítima expectativa da vítima quanto aos riscos que serão assumidos pelo agente com a sua atividade. A legítima expectativa decorre da boa-fé objetiva e decorre de lei (arts. 113 e 422 do CC). **A propósito, o CDC confirma essa lógica ao valer-se da legítima expectativa como critério para definir um produto ou um serviço como defeituoso ou viciado.** [...] É sedutor alargar o espectro dos fortuitos internos para garantir o direito de indenização para o máximo de pessoas, mas essa banalização não é realista, por ignorar que a excessiva internalização de riscos poderá inviabilizar uma atividade com a elevação do seu custo ou, no mínimo, poderá excluir os mais pobres dos beneficiários dessa atividade. (*in* Direito Civil. Volume Único. Rio de Janeiro: Forense; Método. 2022. p. 897-898)

Na hipótese, como demonstrado ao longo do presente voto, a obrigação contratual, assumida pela companhia aérea, de estabelecer um espaço de tempo suficiente para a realização da conexão em comento foi cumprida, conforme certificado pelo Tribunal de origem. A não apresentação tempestiva do passageiro para embarque, no



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

horário adequadamente ajustado, inviabiliza o início da própria prestação do serviço de transporte. A demora ocorrida em razão, exclusiva, da demora na realização do procedimento alfandegário, em relação ao qual, por se tratar de ato de Estado no exercício de sua soberania, a companhia aérea não tem qualquer tipo de controle ou influência, não pode ser a ela imputada, a qual, segundo penso, não assume os riscos e as consequências daí advindos. Como também assinalado, o consumidor/ passageiro não possui expectativa, que se possa considerar legítima, de que a companhia aérea aguarde indefinidamente a conclusão do procedimento alfandegário.

Descabida, nesse quadro, a responsabilização civil da companhia aérea pelos prejuízos suportados pelos autores, que não têm causa no serviço de transporte aéreo.

Em arremate, na esteira dos fundamentos acima delineados, peço vênua à Relatora, Ministra Nancy Andrighi, para divergir de S.Exa. e julgar a ação improcedente, restabelecendo a sentença no tocante aos ônus sucumbenciais ali fixados.

Prejudicada a questão remanescente (termo inicial dos juros e correção monetária).

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2022/0284177-3

PROCESSO ELETRÔNICO Resp 2.043.687 / SC

Números Origem: 03009000220178240023 3009000220178240023

PAUTA: 18/04/2023

JULGADO: 20/06/2023

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **EDUARDO KURTZ LORENZONI**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: AIR CANADA
ADVOGADOS	: RICARDO BERNARDI E OUTRO(S) - SP119576 CARLA CHRISTINA SCHNAPP - SC042868 LORRAINE FISCHER - SP330777
RECORRIDO	: ANTONIO CARLOS RODRIGUES MARQUES
RECORRIDO	: D T M L (MENOR)
RECORRIDO	: V L - POR SI E REPRESENTANDO
RECORRIDO	: ELISA TREPTOW MARQUES LEMOS
RECORRIDO	: LIANA TREPTOW MARQUES
ADVOGADOS	: ADALBERTO ALVES E OUTRO(S) - SC044559 ELAINE CRISTINA MACHADO - SC043278

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Transporte Aéreo

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Prosseguindo no julgamento, após o voto-vista do Sr. Ministro Marco Aurélio Bellizze, inaugurando a divergência, a Terceira Turma, por maioria, deu parcial provimento ao recurso especial, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora, com ressalva do Sr. Ministro Moura Ribeiro. Votou vencido o Sr. Ministro Marco Aurélio Bellizze. Os Srs. Ministros Ricardo Villas Bôas Cueva (Presidente) e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.