



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000007625

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026659-83.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DEUTSCHE LUFTHANSA AG, são apelados MARCELO NEMER XAVIER, PEDRO HENRIQUE SONDA, ARTHUR SONDA, CAROLINA NEMER CORTE XAVIER (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), LEANDRO NEMER CORTE XAVIER e ROCHELLE DE FATIMA SERRANO FERREIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 9 de janeiro de 2025.

MENDES PEREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 36028

Apelação nº 1026659-83.2024.8.26.0100

Apelante: Deutsche Lufthansa Ag

Apelados: Marcelo Nemer Xavier, Pedro Henrique Sonda, Arthur Sonda, Carolina Nemer Corte Xavier, Leandro Nemer Corte Xavier e Rochelle de Fatima Serrano Ferreira

Comarca: São Paulo

15ª Câmara de Direito Privado

RESPONSABILIDADE CIVIL - Transporte aéreo - Dano moral - Alteração do voo original com necessidade de reacomodação dos requerentes em novo voo e chegada ao destino cerca de 12 horas da programação original - Defeito na prestação do serviço - Os fatos causaram aos requerentes dor psíquica característica de dano moral, porquanto frustrada sua expectativa em relação à viagem, passível de reparação - Prestação de assistência com hospedagem para diminuir os desconfortos do atraso que embora louvável não elide a frustração do cancelamento do voo e a justa expectativa de iniciar sua viagem com tranquilidade, além da demora excessiva (12 horas) até a chegada ao destino - Dano moral configurado - Indenização fixada em R\$ 6.000,00, para cada autor, totalizando-se a quantia de R\$ 36.000,00 mantida, em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Precedentes desta E. Câmara - Recurso desprovido, majorada a honorária.

A r. sentença de fls. 167-172, cujo relatório é adotado, em autos de ação de indenização por danos morais fundada em contrato de transporte aéreo, julgou procedente o pedido deduzido na exordial para condenar a ré a pagar aos autores indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00 para cada requerente, perfazendo o total de R\$ 36.000,00, com correção monetária pela tabela prática do TJ/SP, a partir da sentença e juros de mora de 1% ao mês, da citação. Em razão da sucumbência, impôs à requerida o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da condenação.

Apelou a empresa aérea, às fls. 175-181, pleiteando a reforma do r. julgado atacado. Aduziu que cumpriu com a regulamentação vigente aplicável à matéria e que apesar do atraso no voo dos apelados por questões operacionais, prestou a devida assistência material aos passageiros, fornecendo hospedagem em hotel durante o tempo que aguardavam o novo embarque e reacomodação em novo voo disponível. Não houve comprovação de abalo extrapatrimonial. Subsidiariamente, postulou a redução do “quantum” fixado a título indenizatório, posto que causador de enriquecimento sem causa.

As contrarrazões vieram às fls. 187-194, oportunidade em que os autores aduziram a falha na prestação dos serviços pela ré, sendo certo que o atraso não afasta o dever de indenizar.

É o relatório.

Por meio desta demanda a parte autora pretende o recebimento de indenização por danos morais em razão de falha no transporte aéreo contratado com a ré.

É incontroverso o cancelamento do voo operado pela requerida em razão de questões operacionais, com reacomodação dos requerentes em novo voo e chegada ao destino com atraso de cerca de 12 (doze) horas da programação original, consoante documentos anexados na exordial, e admitido pela empresa aérea em sede de contestação.

Configurado o defeito na prestação do serviço pela ré, decorrente da inexecução do contrato nas formas e condições ajustadas entre as partes, e não demonstrada a ocorrência de nenhuma causa excludente de sua responsabilidade objetiva, deve ser condenada ao pagamento de indenização pelos morais causados aos consumidores.

Lembre-se que a obrigação de transporte assumida pela companhia aérea é de resultado, ou seja, é adimplida com o transporte dos consumidores ao seu destino em segurança e dentro dos horários originalmente pactuados, sob pena de responsabilidade, nos termos dos artigos 734 e 737 do Código Civil.

Houve frustração de justa expectativa de chegar ao destino no local e horário previamente contratado, restando caracterizado o dano moral sofrido pelos passageiros.

Todavia, é certo que os demandantes foram acomodados no próximo voo previsto ao seu destino, que ocorreu na manhã do dia seguinte e tiveram disponibilizado hotel para pernoite (fl. 67), o que não foi especificamente impugnado pelos recorrentes. Tais elementos devem ser observados já que importam e devem ser considerados na valoração do *quantum* indenizatório por dano moral.

É cediço que a fixação da indenização por dano moral deve se dar em termos aceitáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido das vítimas, tampouco diminuto ao ponto de incentivar o ofensor na prática do ilícito e furtar-se ao seu papel sancionador. Em vista disto, o arbitramento deve operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao potencial econômico das partes e às suas atividades.

Também deve se ter em apreço que não há prova nos autos de que o atraso tenha ensejado algum prejuízo financeiro com traslado, alimentação ou hospedagem (o que poderia ser indenizado) tampouco a perda de algum compromisso importante, fatos relevantes na valoração do valor indenitário.

Nessa linha de raciocínio, entende-se correta a fixação da indenização em R\$ 6.000,00 (seis mil reais), para cada demandante, cifra que não se mostra irrisória ou excessiva e guarda proporcionalidade com os danos experimentados, o porte econômico das partes, assim como os critérios de prudência, razoabilidade e proporcionalidade, sendo suficiente para desestimular a ofensora a repetir o ato, e não causa enriquecimento ilícito. Referida quantia, inclusive, é inferior ao valor comumente fixado por esta Câmara para casos parelhos:

“Direito do consumidor. Apelação cível. Transporte aéreo. Cancelamento de voo. Dano moral. Sentença de improcedência. Recurso provido. I. Caso em exame 1. Ação indenizatória ajuizada em razão de cancelamento de voo,

acarretando atraso superior a 12 horas para chegada no destino final. Sentença de improcedência. Recurso do autor. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade da empresa aérea recorrente pelo cancelamento do voo e pela falha na prestação de serviço, bem como pela condenação em danos morais. III. Razões de decidir 3. A responsabilidade da ré decorre da falha na prestação de serviço, não sendo possível aplicar a excludente de responsabilidade, pois, o cancelamento do voo se trata de fortuito interno, o que não pode eximir a responsabilidade da ré pelos danos causados. 4. A solidariedade entre as empresas envolvidas na operação do voo está fundamentada na relação de parceria ("codeshare") e na inserção da ré na cadeia de fornecimento do serviço. 5. O atraso de mais de 12 horas para chegada no destino final gerou frustração e transtornos significativos ao consumidor, configurando dano moral. 6. Consideradas as circunstâncias do caso concreto e os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, fixa-se a quantia de R\$ 10.000,00 a título de danos morais. IV. Dispositivo e tese 7. Recurso provido. Tese de julgamento: " O atraso de voo superior a 12 horas para chegada no destino final, decorrente de falha na prestação de serviços, configura fortuito interno e enseja indenização por danos morais." Dispositivos relevantes citados: Código Civil, art. 405; Código de Defesa do Consumidor, arts. 14 e 20. Jurisprudência relevante citada: TJSP: Apelação Cível 1107637-81.2023.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Apelação Cível 1011903-08.2021.8.26.0510; Relator (a): Elói Estevão Troly". (TJSP; Apelação Cível 1003175-73.2023.8.26.0003; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/12/2024; Data de Registro: 02/12/2024).

Diante do exposto, nega-se provimento ao recurso, majorada a honorária para 15% do valor da condenação (artigo 85, § 2º e 11, do CPC).

MENDES PEREIRA
Relator