



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000281834

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1011340-75.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NATHÁLIA DA SILVA RIBEIRO, é apelada DEUTSCHE LUFTHANSA AG.

ACORDAM, em 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente) E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 24 de março de 2025.

FÁBIO PODESTÁ
RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO CÍVEL nº 1011340-75.2024.8.26.0100
APELANTE: NATHÁLIA DA SILVA RIBEIRO
APELADO: DEUTSCHE LUFTHANSA AG
COMARCA: SÃO PAULO
VOTO Nº 39711

AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – ATRASO DE VOO – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DA AUTORA – Chegada ao destino final com cerca de 12 horas de atraso – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC) – Fortuito interno inerente ao risco da atividade econômica – Falha na prestação de serviços – Dano moral caracterizado – Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Montante fixado em R\$ 10.000,00, conforme pedido inicial – Precedentes desta C. Câmara – Danos materiais efetivamente demonstrados – Inversão do ônus da sucumbência – Art. 85, § 2º, do CPC – Aplicação do Tema Repetitivo 1059, firmado pelo C. STJ – SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por **NATHÁLIA DA SILVA RIBEIRO**, objetivando a reforma da r. sentença às fls. 139/141, cujo relatório é adotado, e que julgou **improcedentes** os pedidos formulados em “*ação de indenização por danos morais e materiais*” ajuizada em face de **DEUTSCHE LUFTHANSA AG**, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Sustenta a apelante (fls. 144/159), em síntese: **a)** da necessidade de condenação da recorrida em danos morais (fl. 151, item 7.0) e **b)** dos danos materiais devidos (fl. 157, item 8.0).

Recurso tempestivo (fl. 143), preparado (fls. 161/162 e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

186/187) e contrarrazoado às fls. 166/172.

Oposição ao julgamento virtual manifestada às fls. 181.

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

Trata-se de “*ação de indenização por danos morais e materiais*” decorrente de cancelamento de voo, sendo incontroverso nos autos que os voos originalmente contratados pela autora, que sairia de Frankfurt (FRA) às 21:55 do dia 11/01/2024 e chegaria em São Paulo (GRU) às 05:50 do dia 12/01/2024 (fl. 35) atrasou (fl. 38), o que impossibilitou a autora de realizar o voo de conexão, que sairia de São Paulo (GRU) às 08:25 do dia 12/01/2024 e chegaria ao destino final Florianópolis (FLN) às 09:40 do mesmo dia (fl. 35).

Desta forma, o voo teve saída apenas no dia seguinte, 12/01/2024, saindo de Frankfurt (FRA) às 09:00 (fl. 38), realizando o voo de conexão de São Paulo (GRU) às 21:25 e chegando ao destino Florianópolis (FLN) às 22:50 do mesmo dia (fl. 35), ou seja, cerca de 12 horas após o inicialmente contratado.

Inequívoco que o caso em análise se submete às normas do Código de Defesa do Consumidor, porquanto as partes se adequam aos conceitos de destinatário final (CDC, art. 2º) e fornecedor (CDC, art. 3º); deste modo, e à luz do que estabelece o artigo 14 do CDC, a responsabilidade da companhia aérea ré é objetiva e independe de culpa.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Nesse contexto, cabia à requerida comprovar que adotou as medidas necessárias para evitar o dano (atraso do voo) (art. 373, II, do CPC), oferecendo alternativas de reacomodação em voo em horário equivalente, e prestando a devida assistência material à autora, ônus probatório do qual não se desincumbiu.

Alega a companhia aérea que o atraso do voo ocorreu por problemas operacionais (fl. 68, item 3), o que caracterizaria excludente de responsabilidade (fl. 70, item 6).

Todavia, tal fato não constitui fato imprevisível, tampouco caracteriza força maior/caso fortuito, mas representa o chamado “fortuito interno”, inerente ao risco da atividade econômica explorada pela ré.

Nesse sentido, o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça:

*AGRAVO REGIMENTAL. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. VÔO INTERNACIONAL. ATRASO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. APLICAÇÃO DO CDC. **PROBLEMA TÉCNICO. FATO PREVISÍVEL. DANO MORAL. CABIMENTO.** ARGUMENTAÇÃO INOVADORA. VEDADO. - Após o advento do Código de Defesa do Consumidor, as hipóteses de indenização por atraso de voo não se restringem àquelas descritas na Convenção de Varsóvia, o que afasta a limitação tarifada. - **A ocorrência de problema técnico é fato previsível, não caracterizando hipóteses de caso fortuito ou de força maior** - Em voo internacional, se não foram tomadas todas as medidas necessárias para que não se produzisse o dano, justifica-se a obrigação de indenizar - Cabe indenização a título de dano moral pelo atraso de voo e extravio de bagagem. O dano decorre da demora, desconforto, aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro, não se exigindo prova de tais fatores. (AgRg no Ag 442487/RJ - Rel. Min. Humberto Gomes de Barros. DJ 09/10/2006).*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A rigor, conforme estabelece o artigo 737 do Código Civil, o dever de pontualidade é ínsito ao contrato de transporte aéreo:

“Art. 737. O transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior.”

E, a Resolução 400 da ANAC assim dispõe:

Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos: (...) II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;

Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos: (...) I - atraso do voo; II - cancelamento do voo;

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos: I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação; II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

Art. 28. A reacomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos: I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.

Ainda, conforme preceitua o artigo 19 da Convenção de Montreal:

Artigo 19 – Atraso: O transportador é responsável pelo dano ocasionado por atrasos no transporte aéreo de passageiros, bagagem ou carga. Não obstante, o transportador não será responsável pelo dano ocasionado por



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

atraso se prova que ele e seus prepostos adotaram todas as medidas que eram razoavelmente necessárias para evitar o dano ou que lhes foi impossível, a um e a outros, adotar tais medidas.

Inequívoca, portanto, a falha na prestação de serviços, a ensejar a devida reparação moral, especialmente porque, no caso dos autos, o atraso dos voos resultou na chegada ao destino final com aproximadamente 12 horas de atraso, o que, certamente, causou inevitáveis transtornos.

Relativamente ao *quantum* devido, a indenização deve ser prudentemente fixada, de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, observadas a finalidade compensatória e a extensão do dano experimentado.

Desta forma, vislumbrando as peculiaridades do caso em análise e, considerando os critérios de fixação da indenização, tais como a condição socioeconômica das partes, grau de culpa e a repercussão da lesão, o *quantum* deve ser fixado em R\$ 10.000,00, conforme o pedido inicial (fl. 17, item c.1), pois adequado a compensar os danos, funcionando, ainda, como inibidor de situações semelhantes, cujo parâmetro tem sido adotado por esta C. Câmara em casos análogos:

CONTRATO – Prestação de serviço de transporte aéreo - Atraso de voo - Sentença de improcedência - Inconformismo da parte autora - **Atraso do voo, do trecho de São Paulo a Manaus, com conexão em Belo Horizonte e Brasília, **em cerca de 12 horas constitui falha na prestação de serviço disponibilizado pela companhia aérea** - Incidência do Código de Defesa do Consumidor e de responsabilidade objetiva da prestadora de serviço - **Dano moral configurado - Valor de R\$ 10.000,00 que se mostra razoável e proporcional** - Sentença reformada para condenar a requerida em indenização por danos morais - Recurso provido. (TJSP; Apelação*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Cível 1027994-11.2022.8.26.0003; Relator Des. Maia da Rocha; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2023; Data de Registro: 28/06/2023).

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos morais. Prestação de serviço. Transporte aéreo nacional. Atraso de voo. Chegada ao destino com mais de dez horas de atraso. Falha na prestação do serviço caracterizada. Dano moral configurado. Responsabilidade objetiva do transportador. Desnecessidade de provas outras (damnum in re ipsa) além da situação descrita pela autora. Verba fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), valor requerido pelo autor. Ação julgada procedente. Sentença reformada. Sucumbência alterada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1010934-59.2021.8.26.0003; Relator Des. Décio Rodrigues; 21ª Câmara de Direito Privado; Dje: 24/05/2022).

Estabeleça-se que, por se tratar de responsabilidade contratual, mencionado valor deverá ser atualizado pela Taxa Selic, deduzida a correção monetária, nos termos do artigo 406 parágrafo 1º do Código Civil, a partir da citação (art. 405 do CC), devendo, a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do C. STJ), incidir a integral atualização pela Taxa Selic.

Por fim, no que concerne aos danos materiais, de rigor o ressarcimento dos valores à autora, já que restaram comprovados os montantes efetivamente despendidos com a compra de carregador de celular e alimentação (cf. fls. 44/45).

Nesse contexto, tratando-se de responsabilidade contratual, o valor deverá ser corrigido monetariamente, pela Tabela Prática do E. TJSP, desde o respectivo desembolso, até a citação e, a partir de então (art. 405 do CC), atualizados apenas pela Taxa SELIC, na qual já está incluída a correção monetária e juros de mora, nos termos do artigo 406 parágrafo 1º do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Código Civil, alterado pela Lei nº 14.905/2024.

Impõe-se, portanto, a reforma da r. sentença, com a procedência da pretensão inicial, condenada a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 15% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

Porém, não é caso de arbitramento de honorários recursais, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, uma vez que o recurso está sendo acolhido (Tema 1059, do C. STJ¹).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Observa-se, por fim, que a oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios ensejará a condenação ao pagamento da multa prevista no parágrafo 2º do artigo 1.026 do Código de Processo Civil.

FABIO PODESTÁ

Relator

¹ TESE FIRMADA - "A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. **Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso**, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação".