



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000292397

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022561-58.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes LEONARDO BEM ALVES e CLÁUDIA RIBEIRO, é apelado EMIRATES AIRLINES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

SIMÕES DE VERGUEIRO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 58275

APEL.Nº: 1022561-58.2024.8.26.0002

COMARCA: SÃO PAULO

APTE. : LEONARDO BEM ALVES, e OUTRA

APDA. : EMIRATES AIRLINES

JUÍZ : THÉO ASSUAR GRAGNANO

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA - RESPONSABILIDADE CIVIL - TRANSPORTE AÉREO - CANCELAMENTO DE VOO INTERNACIONAL, PARTINDO DE BANGKOK PARA GUARULHOS, COM CONEXÃO EM DUBAI - ATRASO QUE OCASIONOU A PERDA DO VOO CONTRATADO PELOS AUTORES DE GUARULHOS/SP PARA FLORIANÓPOLIS/SC - INEFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO - CHEGADA AO DESTINO FINAL QUE SE DEU APÓS 24H DO HORÁRIO INICIALMENTE CONTRATADO - COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS QUE DEVE SER FIXADA EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS, TANTO DA RAZOABILIDADE, QUANTO DA PROPORCIONALIDADE - COMPENSAÇÃO MORAL DEFINIDA PELO JUÍZO NA ORDEM TOTAL DE R\$ 6.000,00, PARA CADA UM DOS AUTORES - NECESSÁRIA REFORMA DA R. SENTENÇA EM RELAÇÃO A ESSE PONTO - MAJORAÇÃO QUE SE IMPÕE PARA R\$ 8.000,00 PARA CADA UM DOS AUTORES, E NÃO EM R\$ 21.734,36, COMO SUGERIDOS - REFORMA DA R. SENTENÇA NESSE TOCANTE - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Tratam os autos de Recurso de Apelação interposto contra R. Sentença que vem encartada a fls. 110/117, pela qual foi julgada parcialmente procedente Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais, esta proposta por **LEONARDO BEM ALVES e CLÁUDIA RIBEIRO**, momento em que o Juízo acolheu em parte a pretensão inicialmente deduzida, o que se deu para o fim específico de: **“condenar a ré a pagar: (i) R\$ 6.000,00 (seis mil reais) aos autores, com correção monetária a partir da publicação desta sentença e com juros legais desde a citação;**

e (ii) R\$417,87 (quatrocentos e dezessete e oitenta e sete reais), corrigidos desde o desembolso e acrescido de juros de mora a partir da citação. Pela sucumbência substancial (súmula 326 do STJ), condeno a ré a pagar as custas do processo e honorários de 10% das condenações principais, devidos ao advogado dos autores (art. 85, §2º, CPC).”

Inconformados com os limites definidos pela R. Sentença proferida, dela recorrem os autores, conforme dão conta suas razões que vem juntadas a fls. 124/132, para tanto clamando pela reforma do posicionamento adotado em 1º Grau, pois segundo sustentam, o Juízo deixou de dar adequado tratamento a questão submetida a sua apreciação no feito, haja vista que se mostrou presente prática desenvolvida pela ré que deve implicar no pleno acolhimento da pretensão indenizatória/compensatória como deduzida em sua peça primeira, porque demonstrada a presença de indevido e inexplicável atraso em “voo internacional” por eles contratado, o que implicou em demora de vinte e quatro horas para que pudessem chegar ao destino final previsto, aspectos esses que geraram danos que extrapolam a linha do simples e inconsequente aborrecimento, daí o porquê de pedir pela majoração do montante compensatório definido pelo Juízo na ordem de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), para cada um dos autores, e que deve ser majorada para **R\$ 21.734,36 no total**, motivos pelos quais pediram pelo integral acolhimento de seus reclamos, de sorte a que venham a ter por modificado o posicionamento indevidamente adotado em 1ª Instância, agora com a total procedência da demanda.

Processado o recurso, a seguir a recorrida apresentou suas devidas contrarrazões (fls. 141/150), momento em que buscou a plena e integral manutenção dos termos definidos pela R. Sentença como proferida, subindo então o feito a esta E. Corte, de sorte a que viesse a ser reapreciada a matéria já regularmente decidida junto ao 1º Grau de

Jurisdição.

É o relatório.

O recurso como intentado pelos ocupantes do polo ativo da relação deve ser merecedor de parcial acolhimento por parte desta Turma Julgadora, uma vez que os limites definidos quando da prolação da R. Sentença hostilizada não se mostraram plenamente adequados no enfrentamento da realidade como vem estampada ao longo do desenrolar do todo processado.

Partindo da introdução acima indicada, e antes de prosseguir na análise do conjunto carreado ao feito, mas sempre com especial atenção voltada aos argumentos deduzidos pelos recorrentes através de suas razões como apresentadas, forçoso reconhecer que a matéria em desate deve ser apreciada à luz do quanto vem disposto pela Lei Consumerista, porque nesse sentido vem se orientando a melhor Jurisprudência formada em relação ao tema, valendo frisar, no entanto, que o fato de ser aplicável o Código de Defesa do Consumidor ao caso em exame, não significa dizer que os consumidores tenham que ter obrigatória razão na solução da pendenga, isto porque a legislação consumerista apenas assegura que devem ser sempre respeitados os princípios em defesa da parte mais vulnerável na relação, o que mesmo que se mostre aplicável ao caso dos autos, não permite interpretação que apenas favoreça, e com exclusividade, aqueles que, no caso, se colocam na condição de consumidores, sejam estes de bens, sejam de serviços.

Ultrapassada essa primeira questão, e em relação ao pedido direcionado a redefinição dos limites da condenação da ré ao pagamento de compensação pelos danos extrapatrimoniais que foram impostos aos autores, é de se dizer que não deve prevalecer o posicionamento adotado em 1º Grau de Jurisdição, pois conforme se verifica

por meio do todo processado, resultou demonstrado que os serviços contratados pelos ocupantes do polo ativo não foram prestados de maneira minimamente adequada, sendo permitido concluir, o que se dá com base nos elementos de cognição encartados ao todo processado, principalmente porque resultou incontroverso dos autos, que o voo internacional em discussão, trouxe aos demandantes atraso de 24 horas em sua chegada ao destino final, daí porque se mostra de rigor a responsabilização da empresa de transporte aéreo diante dos vícios apresentados pelos serviços prestados com reconhecida deficiência, principalmente porque não resultou configurada qualquer excludente de responsabilidade da qual pudesse se valer a aérea, fato este que trouxe incômodo, desconforto, e sensação de abandono aos demandantes, daí decorrendo a sensação de efetivo desprezo por eles suportado inexplicavelmente no episódio. Ademais, a conduta assumida sem justificativas plausíveis pela recorrida, claramente implicou em quebra do contrato que a vinculava aos autores, isto porque a empresa recorrida desconsiderou os termos que nortearam a emissão dos bilhetes aéreos adquiridos por bom dinheiro pelos demandantes, que se viram no episódio inexplicavelmente abandonados a própria sorte.

Ademais, é de se ter em mente que o atraso significativo de voo gera direito de ver-se o passageiro indenizado/compensado, o que se tem nos termos do quanto vem disposto pelo artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece que ao consumidor, no caso consumidores, é garantido direito a efetiva reparação dos danos morais e patrimoniais sofridos, estes que no caso em exame se viram presentes e demonstrados, o que naturalmente conduz a sensação de abandono, inclusive material, imposta aos recorrentes porque, diga-se uma vez mais, não lhes foi prestada na oportunidade, adequada e completa assistência que, inclusive, vem definida em textos regulatórios emitido pela inoperante agência reguladora incumbida da fiscalização de tal modalidade de transporte.

Nesse sentido, se orienta a jurisprudência pacífica desta
E. Corte:

“AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Procedência. Insurgência da ré. Contrato de transporte aéreo internacional de passageiros. Relação de consumo. Responsabilidade civil objetiva. Necessidade de manutenção não programada na aeronave. Ausência de prévia informação. Atraso e modificação do voo para o dia seguinte. Acréscimo de duas escalas e majoração do tempo de viagem. Defeito. Transtornos experimentados pelo consumidor que superam o mero aborrecimento. Danos morais evidenciados. Dever de indenizar caracterizado. Valor arbitrado adequado. Mantença integral da conclusão de primeiro grau. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação 1086525 -66.2017.8.26.0100; Relator (a): Sebastião Flávio; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 44ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/06/2018; Data de Registro: 05/06/2018)

“AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS - Transporte aéreo — Responsabilidade da empresa contratada pelos danos causados por companhia aérea que ela própria escolheu para realizar o voo — Atraso de dois dias para retorno da autora ao Brasil — Falha na prestação do serviço — Dano moral configurado — Manutenção da indenização fixada em primeiro grau — RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação 1004479 -11.2017.8.26.0297; Relator (a): Renato

Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jales - 2ª Vara; Data do Julgamento: 24/05/2018; Data de Registro: 24/05/2018)

Destarte, de rigor que se tenha por plenamente caracterizado o dano moral suportado pelos recorrentes, este a dar suporte ao pretendido direito a compensação como buscado, motivo pelo qual, e em complemento ao quanto já definido, conveniente ressaltar que para se ter por devida compensação por danos morais, não se mostra necessária a completa demonstração dos prejuízos impostos, ainda que plenamente demonstrados no caso em exame, porque resultou presente situação que desborda para responsabilidade objetiva do transportador, esta que, por seu turno, para se eximir de responsabilidade, deveria dar conta de que os danos não ocorreram, que não geraram os efeitos indicados, que devem ser atribuídos como total exclusividade aos demandantes, ou ainda que ficaram totalmente distantes de sua esfera de atuação, aspectos que não se viram minimamente demonstrados no caso que se tem em reexame.

Configurada, portanto, prática que implicou nos danos morais passíveis de compensação, e tendo em vista que sua fixação deve se dar de forma a não gerar indevido enriquecimento por parte daqueles que tem direito a seu recebimento, ou por outro lado ruína daquele que se vê obrigado a prestá-la, deve ser apreciada agora questão relativa a definição dos valores como assim pleiteados, sendo de se concluir que, nesse tocante, a importância definida pelo Juízo na ordem de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), se mostrou verdadeiramente tímida, insuficiente, portanto imprópria para compensar adequadamente os autores pelos malefícios que suportaram no episódio, razão pela qual devem ser majorados para montante que se define em R\$ 8.000,00 para cada recorrente, o que se dá, inclusive, em respeito ao aspecto pedagógico da reprimenda, a ser quitado junto aos demandantes, quantia que não se mostra excessiva ou mesmo desproporcional em relação aos malefícios por eles experimentados, mas

verdadeiramente adequada a realidade que emergiu do todo processado.

Além do mais, é de se ter por certo que o montante compensatório como agora fixado conta em sua definição com total suporte nos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, notadamente porque, agora em sua adequada fixação, foi ainda levado em consideração o fato de que a compensação pelo dano suportado, este de natureza moral, deve ser compreendida como justa punição aplicada contra aquele que atenta contra a honra, o nome, ou a imagem de outrem, ou mesmo causa a este extrema dor psicológica, ou sensação de abandono. Tenha-se em conta que a importância agora definida como destinada a compensação pleiteada, deverá ser devidamente quitada depois de acrescida de correção monetária, esta computada com suporte nos limites definidos pela Tabela Prática adotada pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a contar da publicação do Acórdão, bem como de juros de mora, estes por sua vez devidos a contar da citação.

Com base no quanto exposto, deve se constituir em alvo de parcial acolhida a irresignação como deduzida pelos autores, o que se tem em conformidade com o apelo dirigido a esta E. Corte, razão pela qual deve a R. Sentença hostilizada sofrer reforma, para agora se acolher, ainda que apenas em parte o recurso como manejado pelos ocupante do polo ativo da relação instaurada, de sorte a se condenar a ré ao pagamento de compensação por danos morais impostos aos recorrentes, esta que se define em valor equivalente a R\$ 8.000,00 em relação a cada demandante, e que deverá ser quitada em valores acrescidos de juros e correção monetária nos termos em que já anteriormente definidos. Por fim, deve a ré suportar os valores de sucumbência, sendo de rigor a majoração dos Honorários Advocatícios devidos pela recorrida no episódio, estes inicialmente definidos em 10% do valor total de condenação, mas que agora devem corresponder a 15%, o que se dá em plena atenção ao quanto vem disposto pelo artigo 85, §2º e §11, do Código de Processo Civil hoje em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

regência.

Pelo exposto, é caso de se dar parcial provimento ao recurso, para tanto observados os exatos limites do Voto.

SIMÕES DE VERGUEIRO
Relator(a)