



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000292399**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1124951-06.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante EMIRATES AIRLINES, são apelados REBECA DE CARVALHO TRAJANO DE PAULA e CAROLINE PEREIRA PASSOS.

**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



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 58093**

**APEL.Nº: 1124951-06.2024.8.26.0100**

**COMARCA: SÃO PAULO**

**APTE. : EMIRATES AIRLINES**

**APDO. : REBECA DE CARVALHO TRAJANO DE PAULA, e OUTRO**

**JUIZ : PAULO BERNARDI BACCARAT**

**RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PROCEDENTE AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – ACERTO DA R. SENTENÇA – TRANSPORTE AÉREO – VOO CANCELADO EM RAZÃO DE CONDIÇÕES CLIMÁTICAS – RETORNO REMARCADO PARA DEPOIS DE TRÊS DIAS DA DATA ORIGINAL – AUXÍLIO NA MANUTENÇÃO PELA COMPANHIA, AÉREA QUANTO A HOSPEDAGEM E ALIMENTAÇÃO, NÃO PRESTADOS – DANOS MATERIAIS COMPROVADOS – INEFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - DANOS MORAIS CONFIGURADOS E DECORRENTES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORMA INADEQUADA – COMPENSAÇÃO DEVIDA – IMPUGNAÇÃO DO MONTANTE FIXADO – COMPENSAÇÃO POR DANOS EXTRAPATRIMONIAIS FIXADA EM R\$ 15.000,00 (QUINZE MIL REAIS) PARA CADA AUTORA – QUANTIA QUE SE MOSTROU EXCESSIVA - NECESSÁRIA REDUÇÃO PARA R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS) PARA CADA DEMANDANTE – NATURAL REFORMA DE TAL TÓPICO DO ENTENDIMENTO DO JUÍZO - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Tratam os autos de Recurso de Apelação interposto contra R. Sentença que vem encartada a fls. 211/215, pela qual foi julgada procedente Ação de Reparação por Danos Materiais e Morais, esta proposta por **REBECA DE CARVALHO TRAJANO DE PAULA e CAROLINE PEREIRA PASSOS** contra **EMIRATES AIRLINES**, momento em que o Juízo acolheu a pretensão inicialmente deduzida, o que se deu para o

específico fim de condenar a ré: ***“...a indenizar as Autoras no valor de R\$ 3.464,27 a título de danos materiais, devidamente atualizado monetariamente pelo IPCA desde o desembolso, e de R\$ 15.000,00 a título de danos morais para cada Autora, devidamente atualizado monetariamente pelo IPCA desde a presente data. Incidirá, desde a citação, juros legais nos termos do art. 406 do Código Civil.”*** Na oportunidade foi ainda condenada a ré ao pagamento das custas, despesas processuais, bem como no que toca a arcar com Honorários Advocatícios devidos, estes que foram fixados em 20% sobre o valor total de condenação.

Inconformada com os limites definidos pela R. Sentença como proferida, dela recorre a ocupante do polo passivo da lide, conforme razões que seguem juntadas a fls. 218/230, clamando pela reforma do posicionamento adotado em 1º Grau, pois conforme alega, o Juízo deixou de enfrentar com a devida correção a questão como submetida a sua apreciação no feito, uma vez que o cancelamento do voo como contratado pelas autoras se deu em razão de condições climáticas imprevisíveis, provocando paralização do tráfego aéreo, de sorte a que não possa ser responsabilizada pela ocorrência de motivo de força maior que impediu as decolagens, uma vez que resultou configurada causa de excludente de responsabilidade civil. Dá conta também, que não foram comprovados os danos buscados pelas agora recorridas, razão pela qual pediu para que seja acolhido seu inconformismo, com a decorrente reforma da R. Decisão proferida. No entanto, caso mantida sua condenação em compensar as autoras, pediu pela sensível redução da verba fixada, de sorte a que sejam assim observados os princípios definidores, tanto da razoabilidade, quanto da proporcionalidade.

Processado o recurso, a seguir as recorridas deixaram de apresentar as devidas contrarrazões (fls. 246), subindo então o feito a esta E. Corte, de sorte a que viesse a ser reapreciada a matéria já regular e

naturalmente decidida junto ao 1º Grau de Jurisdição.

***É o relatório.***

O recurso como intentado pela empresa ré deve ser merecedor de parcial acolhimento por parte desta Turma Julgadora, pois os argumentos definidos quando da prolação da R. Sentença hostilizada não se mostraram plenamente adequados no enfrentamento da realidade como vem estampada no conjunto carreado ao todo processado.

Partindo da introdução acima indicada, imperativo reconhecer que com acerto se posicionou o Juízo ao reconhecer a presença dos danos morais e materiais inicialmente buscados, haja vista que foram claramente decorrentes da falha na prestação de serviços pela ré, diante da falta de assistência material da empresa aérea as autoras, o que se registrou durante o período de três dias que, contra sua vontade, tiveram estendidas sua estada em Dubai, razão pela qual se conclui que deve ser ratificado o posicionamento adotado pelo D. Sentenciante acerca de tais pontos, sendo caso de transcrever, ainda que parcialmente, os adequados fundamentos adotados em 1º Grau, pelos quais resultou definido que:

***“(…).***

***É o relatório. Fundamento e decido.***

**Ausente fato alheio à vontade do réu. Condição climática adversa não é elemento estranho. Pelo contrário, é o próprio risco da atividade a companhia aérea, que detém as aeronaves e deve realizar manutenções planejadas ou não para garantir a segurança e eficiência de seu transporte.**

**A falha na prestação do serviço não foi contraditada pela parte ré, sendo inequívoco que ocorreu o atraso de 72 horas entre o voo contratado e aquele efetivamente fornecido. A inabilidade da parte ré em cumprir com o serviço que disponibilizou para seu cliente**

**causou aos autores um prejuízo pessoal indenizável. (...).**

**Falhou a parte ré em comprovar a assistência mínima para garantir aos seus clientes um conforto básico relacionado à disponibilização de hospedagem e alimentação, que não foi demonstrada por nenhum meio material, ainda que de cunho eminentemente parcial, como tela de sistema próprio. Diante do abandono material, e forçada a parte autora a permanecer em Dubai por 3 dias, devido o ressarcimento dos custos relacionados à hospedagem e à alimentação.**

**Com relação à indenização por danos morais, cabível conforme fundamentação retro:**

**(...).”**

Assim, e de sorte a corroborar o quanto decidido pelo Juízo, de rigor reconhecer que se fazem presentes tanto os danos morais, quanto os danos materiais reclamados nos autos, porquanto decorrentes da falta de assistência que deveria ter sido prestada pela recorrente as autoras, assistência essa que decorre da atividade que desenvolve, e que não foi minimamente prestada, sendo certo que os danos materiais resultaram demonstrados no feito, tanto é que as despesas decorrentes de hospedagem e manutenção extras não foram impugnadas especificamente pela ré, razão pela qual se mostra imperativo concluir que os elementos de cognição encartados aos autos permitem reconhecer como plenamente adequada sua responsabilização pela prestação de compensação as recorridas, diante da indiscutível presença de vício no serviço por ela prestado, este que, inclusive, não permitiu ter por justificado o longo atraso verificado, assim como o descaso com que foram as recorrentes tratadas, este que tantos dissabores trouxe as demandantes, fato que justifica plenamente a manutenção de grande parte do entendimento contido na R. Sentença indevidamente atacada.

Nesse sentido, e em adequado complemento ao quanto

decidido:

**“Ação de indenização por danos materiais e morais. Transporte aéreo. Atraso em voo internacional. Relação que envolve as partes é de consumo. Incidência do Código de Defesa do Consumidor. Falha na prestação de serviços pelas Rés, diante de cancelamento de voo. Embora decorrente de desastre natural, descaso por elas perpetrado, ao não providenciar hospedagem e alimentação aos passageiros, além da ausência de informações, suficientes a caracterizar o dever de indenizar. Retorno remarcado para depois de seis dias da data original e perda de dias de trabalho. Dano moral caracterizado. Valor da indenização reduzido para R\$ 8.000,00 a cada um dos Autores. Dano material comprovado, cujos recibos sequer foram impugnados pelas Rés, afastada apenas a pretensão ao ressarcimento pelo desconto de faltas. Sentença de procedência mantida em sua essência. Honorários sucumbenciais mantidos. Recursos parcialmente providos.”** (TJSP; Apelação Cível 1006637-13.2017.8.26.0047; Relator (a): João Pazine Neto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Assis - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2018; Data de Registro: 21/08/2018)

**“APELAÇÕES – INDENIZATÓRIA – TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – CANCELAMENTO DE VOO E AUSÊNCIA DE ASSISTÊNCIA POR PARTE DA REQUERIDA – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. Argumentos inconvincentes – Autoras (mãe e filha ainda criança) em viagem internacional – Voo de retorno cancelado, em razão da passagem de furacão pela região – Ausência de auxílio pela companhia aérea – Ré que não nega a alegação de que não providenciou o necessário para o embarque em novo voo, nem custeou a hospedagem das autoras – Dever de ressarcimento, pelos novos bilhetes de passagem e custo de hospedagem – Danos morais caracterizados – Verba fixada, sem exageros, em R\$ 10.000,00 (dez mil**

**reais) para cada autora – Redução descabida – Recurso provido em parte, exclusivamente para determinar que, por se cuidar de responsabilidade civil contratual, os juros de mora sobre os valores das indenizações por danos materiais e morais incidam apenas da citação (CC, art. 405). RECURSO PROVIDO EM PARTE.”** (TJSP; Apelação Cível 1097500 -50.2017.8.26.0100; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/08/2018; Data de Registro: 15/08/2018)

Quanto ao pedido alternativo, pelo qual busca a recorrente ter por reduzida a verba fixada a título de compensação por danos morais, o que se deu na ordem de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) para cada autora, é de se dizer que ainda que se reconheça configurada prática que implicou em danos morais passíveis de compensação, e tendo em vista que a fixação da penalidade daí decorrente deve se dar de forma a não gerar indevido enriquecimento por parte daquele a que a ela tem direito, porque deve ter apenas garantido real lenitivo por força da ofensa que lhe foi dirigida, deve ser apreciada agora questão relativa a definição dos valores de compensação como fixados em 1º Grau, conforme ponto de questionamento manifestado em razões recursais, sendo de se concluir que, nesse tocante, os valores como fixados se mostraram excessivos, verdadeiramente desproporcionais em relação ao ocorrido, motivo pelo qual devem ser reduzidos do montante em que arbitrados, no caso em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) para cada autora, para R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada demandante, quantia essa que não se mostra irrisória ou desproporcional em relação aos malefícios experimentados pelas ocupantes do polo ativo da relação, uma vez que bem observa os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, valor esse que deverá ser quitado depois de acrescido de correção monetária e juros de mora conforme fixados pela R. Sentença, sendo que em tais aspectos consiste o porquê de se dar parcial acolhimento da irresignação como lançada aos autos pela ocupante do polo passivo da relação instaurada, o que se tem por força de suas

razões recursais como apresentadas.

Em assim sendo, e em suma, merecem vingar, ainda que em parte, os reclamos exteriorizados pela inconformada, de sorte a que seja reduzida a verba compensatória originalmente definida em R\$ 15.000,00 para cada autora, o que se dá para montante que se fixa em R\$ 10.000,00 para cada demandante, e que deverá ser quitada depois de acrescida de juros e correção monetária, a se dar nos termos em que definidos pela R. Sentença, com a manutenção, no mais, e de forma inalterada, dos demais tópicos decididos pela R. Decisão guerreada, manutenção essa que se dá com adequado suporte em seus próprios, legítimos, e jurídicos fundamentos, inclusive, no que diz respeito a fixação dos ônus de sucumbência, pois bem observou o Juízo, também nesse tocante, o quanto vem disposto pela legislação processual hoje regente.

Finalizando, é de se acrescentar que a verba honorária como definida em 1º Grau não comporta elevação, ainda que venha esta prevista pela Legislação Processual vigente, notadamente diante do acolhimento, ainda que parcial dos reclamos deduzidos pela inconformada através de suas razões de Apelo, motivo pelo qual, nesse particular, também fica mantido sem retoques o entendimento como adotado pelo Juízo.

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

**SIMÕES DE VERGUEIRO**  
**Relator(a)**