



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000292389

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013123-05.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FLAVIO DE BARROS CUNHA, é apelado KONTIK FRANSTUR VIAGENS E TURISMO LIMITADA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 CAMPOS MELLO (Presidente sem voto), HÉLIO NOGUEIRA E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

NUNCIO THEOPHILO NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 26939

Apelação: 1013123-05.2024.8.26.0100

Apelante: Flávio de Barros Cunha

Apelada: Kontik Franstur Viagens e Turismo Limitada

Origem: 6ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de São Paulo

Juiz de 1ª Instância: Fábio Coimbra Junqueira

EMENTA: Direito do Consumidor. Ação de Indenização por Danos Morais. Falha na Prestação de Serviço. Pedido julgado improcedente.

I. Caso em Exame

Flávio de Barros Cunha adquiriu bilhetes aéreos com partida no Rio de Janeiro e destino em Campo Grande, com conexão em Guarulhos. Devido ao tempo reduzido entre o desembarque e o novo embarque, perdeu a conexão e foi reacomodado em outro voo, chegando ao destino com quinze horas de atraso. Pleiteou indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, alegando falha na prestação do serviço pela Ré.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação do serviço pela ré ao vender passagens com intervalo exíguo entre os voos, resultando na perda da conexão e se tal situação gera direito à indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade imputada À ré decorre do erro de venda das passagens com intervalo exíguo entre os voos, não de falha no transporte aéreo.

4. O autor, sabendo do tempo escasso entre os voos assumiu o risco de perda da conexão. Ademais, não foi demonstrado prejuízo real ou grave que justifique indenização por dano moral, conforme exigido pelo art. 251-A da Lei nº 14.034/2020.

4. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A venda de passagens com intervalo exíguo entre voos não configura, por si só, falha na prestação de serviço que justifica indenização por danos morais. 2. A demonstração de prejuízo real e grave é necessária para a configuração de dano moral.

Recurso improvido, com majoração da verba honorária.

Legislação Citada:

CDC, art. 14

Lei nº 14.034/2020, art. 251-A

Vistos, etc.

Adotado o relatório da sentença de fls. 82/85, que julgou improcedente a ação de indenização por danos morais, acrescenta-se que, inconformado, o autor interpõe recurso de apelação.

Alega o apelante, em síntese, que comprou passagens aéreas de Rio de Janeiro/RJ a Campo Grande/MS, no dia 19/01/2023, com conexão em Guarulhos. O desembarque em Guarulhos estava previsto para às 8h10, mas o embarque para Campo Grande se iniciaria às 8h, encerrando às 8h25. Chegou em Guarulhos às 8h11, mas, demorou cerca de 30m entre o desembarque e o *check-in* no novo portão de embarque, sendo informado que não poderia mais embarcar. Sustenta que os trajetos foram adquiridos através do *site* da ré, *“da forma que lhe foi disponibilizada”*. Foi reacomodado em outro voo às 22h40, quatorze horas depois do horário previsto, chegando finalmente ao destino à 0h30, com quinze horas de atraso. Sustenta que houve falha na prestação do serviço. Afirmar que os fatos são causa de dano moral. Pugna pelo provimento do recurso, para que a ação seja julgada procedente.

A ré apresentou contrarrazões (fls. 102/108).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Determinada a complementação do preparo recursal (fl. 112), o apelante efetuou o recolhimento (fls. 114/117).

Relatados.

Flávio de Barros Cunha ajuizou ação de indenização por danos morais porque, segundo alegou, comprou bilhetes aéreos com partida em Rio de Janeiro, às 7h05 do dia 19/01/2023, com conexão em Guarulhos e destino em Campo Grande, às 9h40 do mesmo dia. Aduz que o desembarque em Guarulhos estava previsto para às 8h10, mas o embarque para Campo Grande se iniciaria às 8h, encerrando às 8h25. Chegou em Guarulhos às 8h11, mas, demorou cerca de 30m entre o desembarque e o *check-in* no novo portão de embarque, sendo informado que não poderia mais embarcar. Sustenta que os trajetos foram adquiridos através do *site* da ré, *“da forma que lhe foi disponibilizada”*. Foi reacomodado em outro voo às 22h40, quatorze horas depois do horário previsto, chegando finalmente ao destino à 0h30, com quinze horas de atraso. Sustenta que houve falha na prestação do serviço. Afirmar que os fatos são causa de dano moral. Pleiteia a condenação da ré no pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00.

A sentença rejeitou o pedido inicial porque o autor incorreu em erro, pois os voos contratados tinham tempo reduzido (apenas meia hora) entre o desembarque em Guarulhos e o embarque para Campo Grande. Entendeu que o autor deveria ter planejado convenientemente os

horários de embarque e conexão entre os voos, *“com tempo hábil para se deslocar dentro do aeroporto, seguindo as orientações de antecedência necessárias e de conhecimento comum”*, não podendo responsabilizar a ré pela perda da conexão. Ademais, não foi relatada *“nenhuma outra situação excepcional, a não ser a perda da conexão do voo, capaz de justificar o pleito indenizatório”*. Por sucumbência, condenou o autor no pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios de 15% do valor da causa.

O autor adquiriu bilhetes aéreos de Rio de Janeiro com destino em Campo Grande, com conexão em Guarulhos, mas, em razão do tempo reduzido entre o desembarque em Guarulhos e o novo embarque, perdeu a conexão. Reacomodado, chegou ao destino quinze horas depois do horário previsto.

Primeiramente, afasto a preliminar de ilegitimidade de parte da ré, porquanto no caso dos autos a discussão não é fundada em atraso dos voos, mas sim sobre eventual falha da empresa requerida em ter fornecido ao autor opção de compra de passagens, sem que houvesse tempo suficiente para embarcar em voo de conexão.

Assim, a responsabilidade imputada à ré decorre, não de falha do serviço próprio de transporte aéreo, mas do serviço típico prestado pela intermediadora, de venda das passagens com intervalo exíguo entre os voos, resultando na perda da conexão.

A ré alega que não praticou ilícito e que os danos foram causados pela companhia aérea.

Estando a relação jurídica sujeita às regras do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos, materiais ou morais, causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, exceto quando comprovado que o serviço não apresentou defeito ou que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros, nos termos do art. 14, do CDC.

Mas no caso dos autos não se verifica a existência do fortuito interno, do qual decorreria a obrigação de indenizar.

A perda da conexão decorreu do tempo exíguo entre os intervalos dos voos, na forma como vendidos pela ré.

Contudo, o autor, previamente ciente dessa exiguidade de tempo, estando devidamente informado dos horários dos voos,

ainda assim preferiu adquirir as passagens da forma como ofertadas, assumindo ele o risco da perda da conexão e o consequente atraso de chegada ao destino final.

Não bastasse, insta observar que ainda que se admitisse que a ré possa ter dado ensejo ao atraso da chegada do autor ao seu destino final, cabe ponderar que o artigo 251-A da Lei nº 14.034/2020, prevê: *“A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga.”.*

E a parte autora não demonstrou que teve um prejuízo real como, por exemplo, ter perdido um compromisso importante, ter ficado horas em situação desconfortável ou ter passado por um grande transtorno.

E mais: também é necessário comprovar qual foi a gravidade desse prejuízo.

No presente caso, os elementos dos autos não permitem concluir que a parte autora tenha experimentado dano moral.

Não se nega o incômodo que a situação possa ter causado à parte autora; contudo, não está evidenciado e comprovado no que consistiu a ofensa à honra objetiva ou subjetiva que imponha o dever de indenizar.

Posto isso, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso e, nos termos do art. 85, §§ 8º e 11, do CPC, elevam-se os honorários advocatícios para 17% do valor da causa.

Nuncio Theophilo Neto
Relator