



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000292616

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013509-11.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes MARINA KAUFMAN BUENO NETTO e FERNANDA FERES RIBEIRO DE LIMA ROLLO, é apelado EMIRATES AIRLINES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente), TAVARES DE ALMEIDA E MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

RÉGIS RODRIGUES BONVICINO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 16188

APELAÇÃO Nº 1013509-11.2024.8.26.0011

COMARCA: São Paulo – Foro Regional de Pinheiros – 4ª Vara Cível

APELANTES: Marina Kaufman Bueno Netto e outra

APELADA: Emirates Airlines

JUÍZA DE DIREITO: Dra. Vanessa Bannitz Baccala da Rocha

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais e materiais. Transporte aéreo internacional.

Sentença de improcedência. Inconformismo das autoras.

Cancelamentos de voos devido a condições meteorológicas adversas em Dubai, configurando caso fortuito. Contudo, a falha na prestação de assistência informacional e material adequada às autoras caracteriza má prestação de serviço.

Indenização por danos materiais. Não acolhimento. Autoras que não se desincumbiram em comprovar as despesas incorridas, pois os documentos juntados para tal estão em idioma estrangeiro e não foram acompanhados de tradução oficial, conforme exige o art. 192, parágrafo único, do Código de Processo Civil.

Danos morais configurados. Cancelamento de voo em razão de má condição climática não afasta o dever de oferecer suporte adequado, ensejando a compensação por danos morais. Indenização fixada R\$ 6.000,00 para cada autora mostra-se adequada para o caso concreto.

Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença a fls. 114/117, que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de cancelamento e atraso de voo internacional. Em razão da sucumbência, a parte autora foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

As autoras, ora apelantes, pedem a reforma da sentença. Sustentam, em síntese, a ocorrência de falha na prestação de serviços disponibilizados pela companhia aérea. Requerem a condenação da requerida ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais e R\$ 13.648,89 por danos materiais (fls. 121/139).

O recurso é tempestivo e foi preparado (fls. 140/141).

As contrarrazões estão a fls. 145/157.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada por MARINA KAUFMAN BUENO NETTO e FERNANDA FERES RIBEIRO DE LIMA ROLLO em face de EMIRATES AIRLINES. As autoras alegam que adquiriram passagens aéreas junto à ré, para o itinerário São Paulo-Dubai/Déli-Dubai-São Paulo, em classe executiva. Entretanto, o voo de retorno (Déli-Dubai) foi cancelado sem qualquer assistência da companhia aérea. Ao chegarem em Dubai, foram informadas de que o voo para São Paulo também estava atrasado. Após aguardarem por 12 horas, o embarque foi iniciado, as malas foram despachadas, mas o voo foi novamente cancelado, forçando as autoras a custearem hospedagem, alimentação, vestuário, itens de necessidades pessoais e transporte por conta própria.

A ré alegou em sua contestação que os cancelamentos foram ocasionados por condições meteorológicas adversas em Dubai, que enfrentou as piores chuvas dos últimos 75 anos, resultando na inundação do aeroporto e no cancelamento de mais de 400 voos.

A sentença de primeiro grau julgou improcedente a ação, reconhecendo que o cancelamento decorreu de caso fortuito externo, afastando a responsabilidade da ré. As autoras interpuseram recurso de apelação, reiterando o pedido de indenização por danos materiais e morais.

A ré comprovou a ocorrência chuvas torrenciais em Dubai nos dias 16 e 17 de abril de 2024, que ocasionaram o fechamento do aeroporto, o que constitui evento imprevisível e inevitável, estranho à atividade de prestação de serviços, sendo causa de excludente de responsabilidade do transportador em relação aos danos causados (artigos 393 e 734 do Código Civil).

No entanto, a companhia não prestou assistência material adequada às autoras durante a estadia em Dubai, não fornecendo informações claras ou suporte adequado. O fornecedor tem o dever de minimizar os transtornos ao consumidor, oferecendo suporte e alternativas viáveis. A ausência desse suporte

caracteriza falha na prestação do serviço da companhia aérea.

Quanto aos danos materiais, as despesas alegadas pelas autoras não foram devidamente comprovadas, pois os documentos juntados (fls. 50/59) estão em idioma estrangeiro e não foram acompanhados de tradução oficial, conforme exige o art. 192, parágrafo único, do Código de Processo Civil.

O pedido de indenização por danos materiais, portanto, não pode ser acolhido.

Quanto aos danos morais, a companhia não prestou assistência material adequada às autoras, não fornecendo informações claras ou suporte adequado e alternativas viáveis.

Sendo assim, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a requerida responde pelos prejuízos decorrentes da má prestação do serviço decorrente da ausência de suporte oferecido às autoras.

A responsabilidade da transportadora aérea, ainda que mitigada em casos de força maior, não exclui o dever de assistência ao passageiro. Tal resolução estabelece que a empresa deve oferecer acomodação, alimentação e informação em caso de atraso ou cancelamento de voo, independentemente do motivo. Assim, a falta de suporte adequado impõe o reconhecimento da falha na prestação do serviço e enseja a compensação por danos morais.

Ademais, o dano moral decorre não apenas do atraso e da impossibilidade de embarque imediato, mas também da angústia e incerteza geradas pela falta de informações e suporte adequado da ré. Em situações análogas, a jurisprudência tem reconhecido que a falta de assistência material adequada agrava o desconforto e os transtornos vividos pelo passageiro, ensejando indenização. Leia-se a jurisprudência:

TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. DANO MATERIAL E MORAL. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. 1- Recurso do autor. Pretensão de majoração das indenizações por danos materiais e morais. Desacolhimento. Voo: Dubai – Guarulhos. Cancelamento e reacomodação. Atraso global superior a 3 dias. **Pior tempestade dos últimos 75 anos em Dubai. Pistas do aeroporto submersas. Cancelamento do voo e reacomodação dias**

depois que decorreram de condições meteorológicas adversas. Fenômeno invencível. Efeitos morais da falta de suporte material razoavelmente compensados pela indenização concedida (R\$ 3.000,00). Ausente indicação concreta de lesão extrapatrimonial. Chegada, ainda que tardia, a tempo da celebração do Pessach, razão da viagem. Indenização por danos materiais que deve se limitar à metade dos valores decorrentes da hospedagem até a nova data do voo. Ausente prova de que o outro hóspede, que sequer foi identificado, permaneceu em Dubai em razão do cancelamento do voo. Recurso desprovido, sem majoração de verba honorária (o desprovimento de recurso visando aumentar o valor da indenização não implica majoração da verba honorária). 2. Recurso da ré. Deserção. Ré intimada para complementar o preparo. Decurso do prazo sem manifestação. Recurso não conhecido, com majoração da verba honorária para 20% do valor total da condenação. (TJ/SP; Apelação Cível 1044947-82.2024.8.26.0002; Relator José Wilson Gonçalves; 11ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 28/11/2024)

Na fixação da indenização pelo dano moral, devem ser observados os princípios da razoabilidade e sobretudo, no caso em tela, da proporcionalidade.

Cita-se a lição de Caio Mário da Silva Pereira no sentido de que a indenização não pode ser *“nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva”* (in Responsabilidade Civil, RT, 3ª edição, pág. 524).

Quanto ao valor da indenização, à míngua da existência de parametrização legal expressa, prevalece, na doutrina e jurisprudência, que o julgador, deve levar em conta a extensão do dano, o poder econômico das partes, o comportamento do agente que o causou e o caráter pedagógico da sanção para que ilícito semelhante não se repita.

No caso em tela, não há dúvida de que a situação pela qual passaram as recorrentes superou o que se convencionou chamar de mero aborrecimento. É inegável o desgaste imposto às apelantes que sofreram atrasos de cerca de cinco dias para chegar ao seu destino, fato que deve ser reparado pela via dos danos morais.

De acordo com os parâmetros acima expostos e com os critérios adotados em casos semelhantes, mostra-se razoável a fixação da indenização de R\$ 6.000,00 por danos morais para cada autora, quantia que se entende adequada para reparar os transtornos e constrangimentos passados pelas requerentes no caso concreto.

Portanto, reforma-se a sentença impugnada para julgar a ação parcialmente procedente para condenar a requerida ao pagamento de R\$ 6.000,00 para cada autora, a título de danos morais, acrescidos de correção monetária desde a data de publicação do acórdão e com juros de mora legais (1% ao mês até 27.08.2024 e a partir daí na forma dos arts. 389, par. ún., c.c. 406, §§ 1º e 3º, do CC) a partir da citação.

Ante a sucumbência recíproca, fica cada parte condenada a arcar com o pagamento de metade do valor das custas e despesas processuais. Em relação aos honorários advocatícios, condena-se a parte autora a pagar ao patrono da ré o valor correspondente a 10% do valor pleiteado a título de indenização por danos materiais e condena-se a ré a pagar ao patrono das autoras o valor correspondente a 10% da condenação.

Por fim, anote-se que o art. 1.026, § 2º, do CPC estabelece que “*quando manifestamente protelatórios os embargos de declaração, o juiz ou o tribunal, em decisão fundamentada, condenará o embargante a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa*”. As partes devem se atentar a isso.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

RÉGIS RODRIGUES BONVICINO
Relator