



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000292468

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1094997-12.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FB LINEAS AEREAS S.A., é apelada ANDREA BARROSO DOS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 26 de março de 2025.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1094997-12.2024.8.26.0100

Apelante: FB Lineas Aéreas S/A

Apelada: Andrea Barroso dos Santos

Comarca: São Paulo

Juíza sentenciante: Dra. Priscilla Bittar Neves Netto

Voto nº 31.896

Apelação. Ação indenizatória. Transporte aéreo internacional. Cancelamento de voo de retorno ao Brasil. Atraso de mais de dezoito horas na viagem. CDC. Ausência de comprovação de notificação prévia e de assistência adequada e integral ao passageiro. Falha na prestação de serviços caracterizada. Responsabilidade objetiva da companhia aérea ré. Danos materiais não comprovados. Indenização afastada. Dano moral bem reconhecido. Indenização proporcional e que não merece alteração. Ação ora julgada parcialmente procedente. Recurso provido em parte.

Vistos.

A r. sentença de págs. 120/124, cujo relatório é adotado,

julgou procedente a presente ação para condenar o transportador aéreo a pagar uma indenização de R\$ 147,27 por danos materiais e uma indenização de R\$ 4.000,00 por danos morais à passageira prejudicada por cancelamento de voo e atraso de 18 horas na viagem de retorno ao Brasil.

Concluiu o julgado pelo reconhecimento da responsabilidade da companhia aérea, em razão da ausência de prévia notificação da autora sobre o cancelamento do voo e da inexistência de prestação de auxílio material à passageira.

Apela a companhia aérea requerida com vistas à inversão do resultado, para o que argumenta a ausência de responsabilidade da apelante, vez que o cancelamento do voo ocorreu por motivo de força maior e a apelada foi comunicada com uma semana de antecedência por e-mail consoante a legislação. No mais, discorre sobre o *status ultra low cost* da apelante, a aplicabilidade da Convenção de Montreal (Tema nº 210 do STF), a ausência de nexo de causalidade, a inexistência de danos materiais e morais e, subsidiariamente, postula a redução do valor da indenização (págs. 127/145).

O recurso foi processado e respondido (págs. 160/168).

É o relatório.

Nada obsta o conhecimento do recurso.

Inicialmente, anote-se que, apesar de tratar-se de voo internacional, a pretensão trazida a exame não se confunde com a matéria discutida no RE nº 636.331 e no ARE nº 766.618, razão pela qual não se pode falar em prevalência das Convenções de Varsóvia e Montreal sobre o Código de Defesa do Consumidor.

Isso porque, ao contrário do que foi tratado nos referidos processos, a questão “sub judice” não se refere à responsabilidade material

da companhia aérea pelo extravio, avaria ou atraso de bagagem de passageiro em voo internacional (RE nº 636.331), tampouco sobre regras de prazo prescricional (ARE nº 766.618).

Quanto ao mais, é incontroverso que a autora adquiriu passagem aérea da companhia ré para o trecho Buenos Aires - Rio de Janeiro (Voo FO 5912), para o dia 19.01.2024 com previsão de partida ao 12:00 e chegada ao destino às 14:55 do mesmo dia, bem como que houve o cancelamento do voo e a passageira foi realocada para voo no dia seguinte (Voo FO 5900), chegando ao destino com 18 horas de atraso do originalmente programado (págs. 28/34).

E diante da inequívoca relação de consumo entre as partes, mediante celebração de contrato de transporte aéreo, cabe ao prestador de serviço a obrigação de cumpri-lo com segurança e de forma fiel à contratada, sob pena de ser obrigado a indenizar por eventuais danos causados.

Assim, responde a ré objetivamente pelos riscos do negócio, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e do art. 734 do Código Civil.

No caso concreto, embora a companhia aérea requerida afirme que o cancelamento do voo ocorreu por motivo de força maior, isto é, problemas operacionais relativos a bloqueio de transferências de valores para o estrangeiro por determinação do governo argentino, contexto em que *“se viu impossibilitada de realizar pagamentos referentes ao abastecimento dos aviões, aluguel das aeronaves, bem como quaisquer serviços especializados contratados fora da Argentina, o que culminou na paralisação das atividades da companhia aérea”*; e embora também afirme que a autora foi comunicada com mais de uma semana de antecedência e lhe foi ofertada proposta de acomodação ou reembolso da passagem, não produziu qualquer prova documental nesse sentido, tampouco demonstrou

ter prestado adequada e integral assistência que é devida nos termos da legislação consumerista ou ofertado viagem em voo mais próximo do originalmente contratado, ainda que em outra companhia aérea.

Ora, ainda que a ré se denomine como empresa *ultra low cost*, o fortuito caracterizado é interno, dado que integra o risco da atividade, a ser suportado pelo prestador do serviço, de modo que não se aplica a causa excludente de responsabilidade do art. 256 do CBA.

Logo, evidenciada a responsabilidade da ré e configurado o nexo de causalidade, correto o reconhecimento da falha na prestação de seus serviços e do dever de reparar os prejuízos daí decorrentes.

Com relação aos danos materiais, assiste razão à companhia aérea apelante, a autora não demonstrou os gastos extras arcados em virtude do cancelamento do voo e atraso da viagem, pois o documento de pág. 31, consistente em recebido do Airbnb, por si só, não é elemento de prova suficiente para comprovar de forma inequívoca e efetiva o gasto com hospedagem alegado na petição inicial, vez que tal recibo não está em nome da autora, mas sim de terceiro estranho à lide.

Dessa forma, deve ser afastada a condenação da ré à reparação por danos materiais.

Por outro lado, é mesmo de ser reconhecida a ocorrência de dano moral, na medida em que o atraso de 18 horas na viagem internacional programada e desassistido não constitui mero aborrecimento, tendo em vista o tempo subtraído do consumidor e a insegurança gerada, bem como o desconforto, a frustração, a aflição e a angústia de ter a viagem de retorno ao país adiada para o dia seguinte, o que contém em si carga de afetação da paz e tranquilidade do passageiro, sendo de rigor a reparação a tal título.

No que diz respeito ao valor da indenização, observando

os fatos narrados nos autos e à luz das regras dispostas pelo art. 5º, incisos V e X, da CF, art. 6º, VI, do CDC e artigos 186 e 927 do CC, a quantia fixada em primeiro grau deve ser reconhecida proporcional porque houve dupla quebra do dever de qualidade na prestação do serviço.

À propósito assim decidiu esta 14ª Câmara:

Apelação - Responsabilidade civil - Transporte aéreo - Ação indenizatória por danos materiais e morais - Procedência - Atraso de voo na origem, com a consequente perda da passagem de ônibus comprada antecipadamente e a chegada ao destino final com atraso de cerca de 18 horas do horário originalmente contratado - Passageiro que ainda precisou pernoitar um dia a mais em Buenos Aires, não tendo recebido auxílio material da companhia aérea - Falha na prestação de serviço configurada - Incidência, no caso, do Código de Defesa do Consumidor - Ressarcimento do valor gasto pela autora que se impõe - Demandante que também faz jus à indenização por danos morais, os quais independem de comprovação, por decorrerem do próprio ato violador - Quantum arbitrado que merece ser mantido - Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível nº 1094573-67.2024.8.26.0100; Relator: Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 30ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/02/2025; Data de Registro: 21/02/2025).

Nessas condições, o recurso da companhia aérea requerida merece ser acolhido em parte a fim de julgar parcialmente procedente a ação, afastando a sua condenação ao pagamento por danos materiais, mantida, no mais, a sentença apelada, inclusive quanto aos ônus



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de sucumbência e honorários advocatícios, ante a sucumbência preponderante da parte requerida.

Ante o exposto, o voto é pelo provimento parcial do recurso, conforme acima especificado.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL
Relator