



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000296099**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1151238-06.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ENRICO VENTRICE RICCI, é apelada SWISS INTERNACIONAL AIR LINES.

**ACORDAM**, em 20ª 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 Exmos. Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIS CARLOS DE BARROS E REBELLO PINHO.

São Paulo, 24 de março de 2025.

**ÁLVARO TORRES JÚNIOR**  
Assinatura Eletrônica



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

VOTO Nº: 57311

APEL.Nº: 1151238-06.2024.8.26.0100

COMARCA: São Paulo

APTE. : Enrico Ventrice Ricci

APDA. : Swiss Internacional Air Lines

SENTENÇA DA JUIZA: Rebeca Uematsu Teixeira

[P]

RECURSO – Apelação – Conhecimento – Atendimento ao princípio da dialeticidade – Rejeição da preliminar arguida em contrarrazões de apelação.

RESPONSABILIDADE CIVIL – Indenização - Contrato de transporte aéreo internacional – Atraso de voo por cerca de 24 horas, decorrente de atraso no primeiro voo que resultou em perda de conexão – Falha na prestação do serviço – Atraso decorrente de questões operacionais - Inocorrência de fortuito externo - Dano moral – Configuração em atraso por tempo considerável – Pretensão do autor à fixação da indenização em R\$ 10.000,00 - Pretensão exagerada – Indenização fixada em R\$ 6.000,00 – Valor a ser atualizado a partir da data deste acórdão e acrescido de juros moratórios contados da citação - A correção monetária e a taxa de juros serão calculadas nos termos estabelecidos pela Lei nº 14.905/2024 - Ação procedente em parte – Redistribuição dos encargos sucumbenciais - Recurso provido em parte.

1. Recurso de apelação contra a sentença que julgou improcedente esta ação indenizatória e condenou o autor apelante ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da causa.

Pretende o recorrente indenização por abalo moral decorrente de atraso no voo contratado com a ré.

Recurso tempestivo, bem processado e contrariado.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

2.1. As razões de apelação são suficientes ao conhecimento do mérito, não havendo ofensa ao princípio da dialeticidade.

O apelante declinou o porquê do pedido de reexame da sentença e possibilitou à ré a apresentação de resposta, formando-se o imprescindível contraditório em sede recursal.

Daí a rejeição da preliminar de não conhecimento do recurso suscitada em contrarrazões de apelação (cf. fls. 156 e seguintes).

2.2. O apelante reclama indenização por dano moral por atraso de mais de 24 horas do voo de Bruxelas a Guarulhos, pois o retardo no primeiro trecho (Bruxelas a Zurique) ocasionou a perda do voo de conexão e trouxe inconvenientes alusivos ao seu trabalho, pois teve que realizá-lo remotamente (cf. fls. 01-08).

A ré apelada alega que o atraso no primeiro trecho foi de apenas 1 hora e 43 minutos e que foi motivado por problemas operacionais, o que configura, a seu ver, excludente de sua responsabilidade civil; disse ainda que a culpa pela perda da conexão foi do autor, que adquiriu bilhetes aéreos com tempo exíguo entre eles (cf. fls. 77-78):

*“(...) E, apesar de ínfimo, com o atraso de 1 hora e 43 minutos, o tempo de conexão seria insuficiente para a troca de aeronaves.*

*10. Destaca-se que em conexões internacionais existem procedimentos de segurança e imigração, de responsabilidade do aeroporto e de cada país, pelos quais a ré Swiss não possui ingerência e deve seguir, sob pena de responsabilização nas esferas administrativa, tributária e até penal.*

*11. Lembrando que o autor adquiriu bilhete aéreo que*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

*não foi pensado para o mercado brasileiro, sendo que o procedimento de imigração é diferente para passageiros que são cidadãos de países da União Europeia e aqueles que não são.*

*12. Considerando todos os procedimentos necessários era evidente que o tempo de conexão estabelecido seria insuficiente, de modo que houve uma alteração no itinerário do autor para o voo de reacomodação.*

*13. Então, a ré imediatamente prestou efetiva assistência ao passageiro, sendo reacomodado em novo voo, com partida programada para o dia seguinte, além de assistência com hospedagem, conforme admitido pelo autor: (...)”.*

Há responsabilidade objetiva do fornecedor pelo fato e pelos vícios do produto e do serviço (cf. arts. 12 a 14, 18 a 20, 21, 23 e 24 do CDC) e o seu dever de indenizar resulta do risco integral de sua atividade econômica.

No caso das empresas de transporte aéreo, por se tratar de prestação de serviço público, aplica-se a regra do art. 22 do CDC:

“Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos”.

Quanto à responsabilidade pelos danos, diz o parágrafo único do mesmo artigo:

“Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código”.

Adotou-se, portanto, às empresas prestadoras de serviços públicos – como a de transporte aéreo - a responsabilidade objetiva integral pelos danos causados aos seus passageiros, sendo



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

prescindível a discussão de culpa.

Questões de ordem operacional, alegadas na contestação, consubstanciam fortuito interno, diretamente relacionado às atividades e aos riscos de negócio explorado no mercado de consumo.

Quanto ao tempo exíguo entre as passagens aéreas no primeiro e segundo trechos, que tornaria impossível ao autor realizar a conexão, essa falha não pode ser atribuída exclusivamente ao consumidor.

Se a ré permitiu que o autor adquirisse tais passagens, passou a ele a ideia de que a conexão seria possível. Outro entendimento resvalaria numa possível má-fé da prestadora de serviços que permitiria aos seus consumidores a aquisição de produtos ou serviços que, de antemão, ela saberia que eles não poderiam usufruir.

Afasta-se, pois, a tese de culpa exclusiva do consumidor.

Houve, portanto, inadimplemento contratual e consequente falha na prestação do serviço, pois a ré assumiu obrigação de resultado (transportar o consumidor com as suas bagagens ao destino e horário previstos). E a não obtenção desse resultado importa no inadimplemento das obrigações assumidas e na responsabilidade pelo dano ocasionado.

“O contrato de transporte constitui obrigação de resultado. Não basta que o transportador leve o transportado ao destino contratado. É necessário que o faça nos termos avençados (dia, horário, local de embarque e desembarque, acomodações, aeronave etc.)” (cf. STJ, REsp 151401/SP, rel. Min. Humberto Gomes de Barros, DJ 01-7-2004 p. 188).



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Ademais, a relação entre as partes é tipicamente de consumo e são inaplicáveis as disposições do Código Brasileiro de Aeronáutica, como decidiu o STJ:

"O Código Brasileiro de Aeronáutica não se limita a regulamentar apenas o transporte aéreo regular de passageiros, realizado por quem detém a respectiva concessão, mas todo serviço de exploração de aeronave, operado por pessoa física ou jurídica, proprietária ou não, com ou sem fins lucrativos, de forma que [...] será plenamente aplicado, **desde que a relação jurídica não esteja regida pelo CDC, cuja força normativa é extraída diretamente da CF/1988 (5º, XXXII)**" (cf. REsp n. 1.414.803/SC, Rel. Ministro Luís Felipe Salomão, j. em 04-5-2021).

Responde, pois, a ré pela indenização, também por força de sua responsabilidade objetiva.

Decidiu este TJSP em casos semelhantes:

“APELAÇÃO. Ação de reparação por danos morais. Responsabilidade civil. Transporte aéreo nacional. Atraso de voo que culminou com a perda da conexão. Sentença de improcedência pautada em culpa exclusiva da vítima. Descabimento. Empresa aérea que vende bilhete com tempo exíguo para realização da conexão. Falha na prestação do serviço caracterizada, porquanto é ela responsável pela logística de conexões de voos. Responsabilidade que não pode ser atribuída ao consumidor. Realocação em outro voo. Medida que, a par de atenuar os transtornos narrados, não afasta os danos morais vivenciados que, no caso, independem de prova, pois são considerados 'in re ipsa'. Hipótese, ademais, em que a autora foi realocada em voo com partida no dia seguinte e para destino diverso do inicialmente contratado. Atraso de dez horas para chegada ao destino. Dano moral caracterizado. Verba indenizatória fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), tal como pleiteado na inicial. Sentença reformada. Sucumbência invertida. Recurso provido.” (cf. Apel. 1023422-83.2020.8.26.0002, rel. Des. Décio Rodrigues, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 18-02-2021).

“APELAÇÃO – TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL – CANCELAMENTO E ATRASO DE VOO – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL –



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Viagem contratada de Málaga a Florença, com conexão em Madri - Atraso do primeiro trecho, com perda da conexão – Realocação do segundo trecho com destino a Roma, a demandar a conclusão da viagem por via terrestre – Atraso de oito horas na chegada ao destino – Responsabilidade da ré pelas conexões disponibilizadas em seu site – Impontualidade do primeiro trecho que fulmina a tese de culpa exclusiva da vítima, decorrente de suposto tempo exíguo para alcançar a conexão – Dever de indenizar configurado – Indenização por danos morais fixada em cinco mil reais – Valor da passagem de trem que também deve ser objeto de restituição. SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PROVIDO EM PARTE.” (cf. Apel. 1008535-91.2020.8.26.0100, rel. Des. Sergio Gomes, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 16-10-2020).

2.3. No julgamento do REsp 1584465-MG, a Terceira Turma do STJ afirmou que não há dano moral “in re ipsa” na hipótese de atraso de voo, sendo necessária a observância de particularidades do caso para comprovar-se a lesão extrapatrimonial sofrida, como “i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros” (cf. REsp. nº 1584465/MG, rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 13-11-2018).

Porém, é cediço que o atraso de voo por longos períodos é fato gerador de dano moral e, como tal, independe de prova, como majoritariamente decide esta Câmara de Direito Privado (cf. Apel. nº 1065423-51.2018.8.26.0100, rel. Des. Correia Lima, j. 17-6-2019; Apel. nº



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

1005098-79.2019.8.26.0002, rel. Des. Roberto Maia, j. 03-6-2019; Apel. nº 1003258-65.2018.8.26.0003, rel. Des. Álvaro Torres Júnior, j. 03-6-2019).

No caso dos autos, o atraso de mais de 24 horas em viagem internacional, com alteração do itinerário, não reflete mero dissabor, mas o arbitramento da indenização deve levar em consideração que o autor foi acomodado em hotel, recebeu voucher de alimentação, como ele mesmo reconheceu na petição inicial (cf. fls. 02-03).

A doutrina confere à indenização do dano moral caráter dúplice, tanto punitivo do agente, quanto compensatório em relação à vítima (cf. Caio Mário da Silva Pereira, Responsabilidade Civil, Forense, 1989, p. 67). A vítima de lesão a direitos de natureza não patrimonial (CF, art. 5º, incisos V e X) deve receber uma soma que lhe compense a dor e a humilhação sofridas, arbitrada segundo as circunstâncias. Não deve ser fonte de enriquecimento, nem ser inexpressiva (cf. autor, ob. e p. cit.), sendo meramente arbitrável.

Ainda que se abstraia a ideia de produzir no causador do mal um impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado, persiste a necessidade da reparação pecuniária, como medida apta a compensar a sensação de dor do ofendido com uma sensação agradável em contrário, a ponto de a paga em dinheiro representar-lhe uma satisfação, moral ou psicológica, capaz de neutralizar ou remediar o sofrimento impingido. Esta Câmara tem procurado estabelecer critério objetivo de arbitramento de indenização, conforme seja de pequena, média ou grande intensidade o dano moral, com base na regra de experiência fundada no que habitualmente ocorre na psique do homem médio. São considerados certos parâmetros, como as condições financeiras e sociais das partes e a



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

intensidade do dano, buscando-se, por meio da reparação, dar conforto psicológico à vítima e, ao mesmo tempo, sancionar o causador do fato danoso, a fim de que tome a devida cautela no exercício de sua atividade e evite a reincidência.

No caso, embora significativo o período de atraso, o autor foi transportado pela ré a um hotel, onde ele foi acomodado e esse fator deve ser levado em consideração na fixação do “quantum indenizatório”, que é arbitrado aqui em R\$ 6.000,00.

Exagerada a pretensão indenizatória de R\$ 10.000,00.

O valor será atualizado a partir da data deste acórdão, sendo aplicável o enunciado da súmula 362 do Colendo STJ, e acrescido de juros moratórios contados da citação, por se tratar de responsabilidade contratual (cf. art. 405 do CC).

A correção monetária e a taxa de juros serão calculadas nos termos estabelecidos pela Lei nº 14.905/2024.

A teor da Súmula 326 do STJ, “na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.

Assim, a ré responderá pelas custas processuais e pelos honorários advocatícios arbitrados em 20% do valor atualizado da condenação – não se justifica um valor maior à verba honorária, por não ter sido intenso o labor profissional, desempenhado em demanda massificada.

3. Posto isso, o meu voto dá parcial provimento ao



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso.

ÁLVARO TORRES JÚNIOR  
Relator