



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000301400

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011879-17.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GABRIELA DOMINGOS TURATO MAFUZ, é apelada AMERICAN AIRLINES INCORPORATION.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 28 de março de 2025.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APEL. Nº: 1011879-17.2024.8.26.0011

APTE.: GABRIELA DOMINGOS TURATO MAFUZ

APDO.: AMERICAN AIRLINES INCORPORATION

COMARCA: SÃO PAULO - Foro Regional XI - Pinheiros

JUIZ(A): VANESSA BANNITZ BACCALA DA ROCHA

VOTO Nº: 7239

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação de indenização por danos morais devido a falha na prestação de serviços de transporte aéreo. A autora adquiriu passagem para o trecho Newark-Guarulhos, com conexão em Miami, mas perdeu o voo de conexão devido a atraso no primeiro trecho. Foi realocada para voo no dia seguinte, sem fornecimento de alimentação e traslado, e a festa de recepção preparada por seus familiares foi frustrada.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em determinar se o valor da indenização por danos morais deve ser majorado de R\$ 5.000,00 para R\$ 10.000,00, considerando a falha na prestação do serviço e o impacto na autora.

III. Razões de Decidir

A responsabilidade civil da companhia aérea foi reconhecida e a indenização deve ser fixada com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando o bem jurídico lesado e as condições das partes.

O valor de R\$ 5.000,00 foi considerado adequado para compensar o dano moral sofrido, sem constituir enriquecimento sem causa, e para desestimular a repetição da conduta lesiva.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. 2. O valor fixado deve compensar o dano sem constituir enriquecimento sem causa. Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 487, inciso I.

Jurisprudência Citada: STJ, REsp 1300187/MS, Rel. Min. Raul Araújo, j. 17/05/2012; STJ, AgRg no AREsp 38057/SC, Rel. Min. Sidnei Beneti, j. 15/05/2012.

Vistos.

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 96/100, que julgou procedente os pedidos da ação para *“condenar a parte requerida a pagar á requerente: (i) o valor referente aos danos materiais, no montante de R\$ 460,43 (quatrocentos e sessenta reais e quarenta e três centavos), corrigido monetariamente pelos índices da Tabela Prático TJSP desde a data do desembolso e com juros de mora de 1% ao mês desde a citação; (ii) indenização por danos morais, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária pelos índices da Tabela Prática do E. TJSP, a partir desta data (Súmula 362, STJ) e juros de mora de 1% ao mês, desde a citação . Em consequência, julgo o feito extinto, com base no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Condono a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como aos honorários advocatícios da parte autor, os quais fixo em 20% do valor da condenação.”*

Recurso da autora (fls. 104/111), no qual defende a majoração do *quantum* indenizatório moral para R\$ 10.000,00.

Em resposta, a companhia ré sustenta a manutenção da sentença.

É o relatório.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado (fls. 104/114), com resposta (fls. 121/129).

Cuida-se de ação de indenização em danos morais ajuizada em razão de alegada falha na prestação de serviços de transporte aéreo.

Segundo consta dos autos, a autora adquiriu passagem aérea da companhia apelada para o trecho Newark-Guarulhos, com conexão em Miami, em

24.08.2023, às 18h35 (fls. 19).

Contudo, em que pese os termos contratados, houve atraso no voo do primeiro trecho devido à realização de manutenção não programada na aeronave, de modo que a autora perdeu o voo de conexão com destino ao Brasil. Diante disso, a autora foi realocada em voo no dia seguinte, às 19h43, tendo a companhia aérea fornecido hospedagem.

Alega a parte autora que a requerida não forneceu alimentação, traslado e informações acerca da bagagem despachada, bem como frustrou a festa de recepção preparada por seus familiares, mediante aluguel do salão de festas do condomínio, advindo daí o dever reparatório.

Pois bem.

O objeto do recurso é a majoração do *quantum* indenizatório moral, porquanto a responsabilidade civil da companhia aérea tenha sido reconhecida pelo juízo *a quo* e não impugnada pela ré.

No tocante ao *quantum* indenizatório moral, o Egrégio Superior Tribunal de Justiça tem decidido:

“[...] 1. Na fixação do valor da reparação do dano moral por ato doloso, atentando-se para o princípio da razoabilidade e para os critérios da proporcionalidade, deve-se levar em consideração o bem jurídico lesado e as condições econômico-financeiras do ofensor e do ofendido, sem se perder de vista o grau de reprovabilidade da conduta e a gravidade do ato ilícito e do dano causado. [...]” (REsp 1300187/MS, rel. Min. RAUL ARAÚJO, julgado em 17/05/2012)

“[...] 2.- No que se refere à verba indenizatória, não obstante o grau de subjetivismo que envolve o tema da fixação da indenização, uma vez que não existem critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral, reiteradamente tem-se pronunciado esta Corte no sentido de que a reparação do

dano deve ser fixada em montante que desestimule o ofensor a repetir a falta, sem constituir, de outro lado, enriquecimento indevido. 3.- Tratando-se de dano moral, cada caso, consideradas as circunstâncias do fato, as condições do ofensor e do ofendido, a forma e o tipo de ofensa, bem como suas repercussões no mundo interior e exterior da vítima, cada caso, repita-se, reveste-se de características que lhe são próprias, o que faz um distinto de outro. Assim, ainda que, objetivamente, os casos sejam bastante assemelhados, no aspecto subjetivo são sempre diferentes. [...]” (AgRg no AREsp 38057/SC, rel. Min. SIDNEI BENETI, julgado em 15/05/2012).

Assim, atento às circunstâncias do fato, à condição financeira das partes, à gravidade objetiva do dano e à extensão do seu efeito lesivo, considerando o desgaste psicológico sofrido pela situação vivida, aliados à necessidade de se fixar uma indenização que não constitua enriquecimento sem causa da autora, mas que corresponda ao desestímulo de novos atos lesivos desta natureza, considerando-se, ainda, os critérios de prudência e razoabilidade e o poder repressivo e formador, tem-se que o valor da indenização deve ser mantido em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento** ao recurso, mantendo a sucumbência nos moldes fixados na sentença.

Consideram-se prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator